

Opinnäytetyö (AMK)  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosiaalipalvelutyö  
2015

Katri Perämäki

# ”ELÄN. EN KÄY TÖISSÄ. EN KÄY MISSÄÄN.”

– Nuorten toimeentulotukiasiakkaiden palvelumallin kehittäminen  
Paimion sosiaalitoimessa



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Katri Perämäki

## ”ELÄN. EN KÄY TÖISSÄ. EN KÄY MISSÄÄN.” – NUORTEN TOIMEENTULOTUKIASIAKKAIEN PALVELUMALLIN KEHITTÄMINEN PAIMION SOSIAALITOIMESSA

Tämän toiminnallisena opinnäytetyönä toteutetun kehittämishankkeen tavoitteena oli kehittää yhdessä Paimion sosiaalitoimiston aikuissosiaalityöntekijöiden kanssa sosiaalitoimen palvelua niin, että se tukisi paremmin nuoria toimeentulotukiasiakkaita. Kehitellyn mallin on tarkoitus palvella nuoria alle 25-vuotiaita toimeentulotukiasiakkaita, joiden ainoa tulo muodostuu toimeentulotuesta. Tavoittelimme yhtenäisiä raameja kolmen sosiaalityöntekijän työskentelyyn sekä tavoitteellisuuden ja suunnitelmallisuuden lisääntymistä asiakastyössä.

Kehittämistyö toteutettiin kolmen kehittämisiltapäivän muodossa keskeisten toimijoiden eli kolmen aikuissosiaalityöntekijän ja heidän lähiesimiehensä sosiaali- ja terveystoimen johtajan kesken. Tärkein kehittämismenetelmämme oli dialoginen keskustelu, jonka tukena käytettiin erilaisia osallisuutta lisääviä tekniikoita sekä aiempaa tutkimus- ja kehittämisaineistoa. Hankkeen puitteissa annettiin myös kohderyhmän asiakkaille vaikutusmahdollisuus palveluiden kehittämiseen pienenmuotoisen haastattelun puitteissa.

Hankkeen lopputuloksena syntyi yhdessä työntekijöiden kanssa kehitelty ohjeistus tulevan työskentelyn pohjaksi. Tärkeimpiä hankkeen myötä tapahtuneita muutoksia työskentelyssä ovat asiakaskohtaamisten määrän ja tapaamisten säännöllisyyden tietoinen lisääminen. Lisäksi alkukartoitukset ja asiakassuunnitelmat otettiin vakinaiseksi toimintakäytännöksi.

### ASIASANAT:

aikuissosiaalityö, nuoret aikuiset, nuorisotyöttömyys, toimeentulotuki, kehittäminen

Katri Perämäki

## **“I LIVE. I DON'T WORK. I DO NOTHING.” – DEVELOPING SERVICE MODEL FOR YOUNG ADULTS LIVING ON INCOME SUPPORT IN THE SOCIAL WELFARE OFFICE OF PAIMIO**

The purpose of this executed development project was to develop Paimio social welfare office's service to support better young adults who live on income support. The developed model was intended to help under 25 year old people whose only income consists only from the income support. The main goal was to create common rules to all three social workers to ease working with the clients and increase target and plan oriented working.

The development work was executed in Paimio social welfare office in three development afternoons with the three social workers and their superior. The most important method for the development project was a conversational dialogue attached with commitment increasing methods and earlier research and development material. A few clients were interviewed during the project and the answers were used on the development afternoons.

The final result of this project was a new working model of client service in Paimio social welfare office. The most important changes realized to the amount and regularity of client meetings. Also a starting interview and client planning are now a days a permanent way of acting at the social welfare office.

### **KEYWORDS:**

adult social work, young adults, youth unemployment, income support, developing

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT</b>	<b>8</b>
2.1 Tausta ja tarve kehittämishankkeelle	8
2.1.1 Kehittämistehtävät	10
2.2 Kehittämisen menetelmät	11
2.3 Dokumentit ja aineisto	12
<b>3 NUORET AIKUISET SOSIAALITOIMEN ASIAKASRYHMÄNÄ</b>	<b>14</b>
3.1 Nuorten toimeentulotukiasiakkuus ja nuoriin kohdistuva aktivointipolitiikka	14
3.2 Nuoren asiakkaan kokemusmaailma ja tuen tarve	19
<b>4 TAVOITTEELLINEN AUTTAMISTYÖ JA SEN HAASTEET</b>	<b>24</b>
4.1 Asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen ja työntekijän ennakko-oletukset	25
4.2 Tavoitteellinen työskentely sekä tuen ja kontrollin ristiriita	26
<b>5 AIEMMAT KEHITTÄMISHANKKEET</b>	<b>30</b>
<b>6 KEHITTÄMISHANKEKUVAUS</b>	<b>32</b>
6.1 Aloitusvaihe	32
6.2 Suunnitteluvaihe	34
6.3 Esivaihe	36
6.4 Työstövaihe	39
6.5 Tarkistusvaihe	52
6.6 Viimeistelyvaihe	53
6.6.1 Tuotos ja levitys	54
<b>7 ARVIOINTI JA POHDINTA</b>	<b>56</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>60</b>

## **LIITTEET**

Liite 1. Kehittämishankkeen tuotos eli toimintamallin ohjekirja (ei julkaista)

Liite 2. Paikallisen sanomalehden kirjoitus liittyen kehittämishankkeeseen (ei julkaista)

## **KUVAT**

Kuva 1. Työntekijän piirtämä kuvaus onnistuneesta asiakasprosessista

## **KUVIOT**

Kuvio 1. Nuorisotyöttömät, % 18 - 24-vuotiaasta työvoimasta (THL 2014)

Kuvio 2. Toimeentulotukea pitkäaikaisesti saaneet, % 18-24 -vuotiaat väestöstä (THL 2014)

Kuvio 3. Alle 25-vuotiaat asiakkaat

Kuvio 4. Asiakasprosessi

## **TAULUKOT**

Taulukko 1. Kehittämishankkeen prosessikuvaus

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni tavoitteena oli kehittää yhdessä Paimion sosiaalitoimiston aikuis-sosiaalityöntekijöiden kanssa sosiaalitoimen palvelua niin, että se tukisi paremmin nuoria toimeentulotukiasiakkaita. Mallin on tarkoitus palvella niitä nuoria alle 25-vuotiaita toimeentulotukiasiakkaita, joiden ainoa tulo muodostuu toimeentulotuesta. Tavoittelimme yhtenäisiä raameja kolmen sosiaalityöntekijän työskentelyyn sekä tavoitteellisuuden ja suunnitelmallisuuden lisääntymistä asiakastyössä. Lisäksi halusimme kehittää työntekijöiden keinoja motivoida kyseistä asiakasryhmää, mikäli aikamme riittäisi tähän.

Työn nimi, ”Elän. En käy töissä. En käy missään.”, on suora lainaus erään kohderyhmään kuuluvan nuoren toimeentulotukihakemuksen hakemustekstistä. Toistuessaan kuukausittain muuttumattomana tämä tekstikappale kuvastaa osaltaan sitä toivotonta ja monisyiseksi muuttunutta tilannetta, jonka pitkä työttömyys ja toimeettomuus on nuorille ihmisille voinut pahimmillaan aiheuttaa. Sosiaalitoimi voi olla ainoa taho, johon nuorella on kontakti toimeentulotukiasioinnin takia. Tästä syystä sosiaalitoimen panos muutoksen liikkeelle panemisessa on keskeinen.

Kehittämistyö toteutettiin kolmen kehittämisiltapäivän muodossa keskeisten toimijoiden eli kolmen aikuissosiaalityöntekijän ja heidän lähiesimiehensä sosiaali- ja terveystoiminnan kesken. Tärkein kehittämismenettelmämme oli dialoginen keskustelu, jonka tukena käytettiin erilaisia osallisuutta lisääviä tekniikoita sekä aiempaa tutkimus- ja kehittämisaineistoa. Hankkeen puitteissa annettiin myös kohderyhmän asiakkaille vaikutusmahdollisuus palveluiden kehittämiseen pienimuotoisen haastattelun puitteissa.

Tässä raportissa kuvaan ensimmäiseksi kehittämishankkeen lähtökohdat, jotka sisältävät kuvauksen tilanteesta kehittämishankkeen taustalla ja perustelut kehittämishankkeen tarpeellisuudelle. Lisäksi erittelen kehittämistehtävät. Seuraavaksi kuvaan hankkeessa käytetyt kehittämismenettelmät sekä hankkeen kan-

nalta olennaisten dokumenttien ja aineistojen keräämisen sekä tuottamisen. Raportin teoriaosuus kuvaa nuoret toimeentulotukiasiakkaat sosiaalitoimen asiakasryhmänä ja avaa nuorten asiakkaiden tuen tarvetta sekä kokemusmaailmaa. Teoriaosiossa pohditaan myös tavoitteellisen auttamistyön elementtejä ja sen toteuttamisen erilaisia haasteita. Kehittämisprosessin kuvauksessa kuvaan seikka-peräisesti tekemämme kehittämistyön ja kehittämisen lopullisen tuotoksen. Lopuksi arvioin kehittämishanketta kokonaisuutena sekä omaa oppimistani prosessin aikana. Esitän myös jatkokehitysideoita tämän hankkeen pohjalta.

Käytän tässä raportissa sosiaalialan työntekijästä yleisesti nimeä sosiaalityöntekijä. Hankkeen keskeiset toimijat esimiestä lukuun ottamatta työskentelevät sosiaalityöntekijän nimikkeellä koulutustaustastaan huolimatta. Viimeisessä osiossa pohdin tämän hankkeen puitteissa kehitetyn aikuissosiaalityön asiakasprosessin soveltuvuutta sosionomeille.

## 2 KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT

### 2.1 Tausta ja tarve kehittämishankkeelle

Toimintaympäristönä tässä kehittämishankkeessa on Paimion kaupungin sosiaalityö. Paimion kaupunki on pieni, maalaismainen noin 10 000 asukkaan kaupunki Turun ja Salon välissä. Kaupungin sosiaalityössä oli hankkeen alussa yhteensä kahdeksan sosiaalialan työntekijää, joista keskeiset toimijat kehittämishankkeessa olivat kolme aikuissosiaalityöntekijää sekä sosiaalityöntekijöiden lähesimiehenä toimiva sosiaali- ja terveysjohtaja. Sosiaalityöntekijöistä yksi on koulutukseltaan sosiaalityön maisteri, yksi sosionomi sekä yksi sosiaaliohjaaja. Esimiehellä on sosiaalityöntekijän pätevyys.

Nuorten asiakkaiden palvelun kehittämisen tarve nousi suoraan työyhteisön sisäلتä ja juontaa alkuperäiset juurensa vuoteen 2013. Nuorisotakuun tullessa voimaan Paimiossa haluttiin panostaa nuorten toimeentulotukiasiakkaiden kanssa työskentelyyn ja sosiaalityöön perustettiin sosiaaliohjaajan virka. Työnkuvaan kuului alle 25-vuotiaiden nuorten kanssa työskentely. Nuoret asiakkaat olisi tuolloin keskitetty yhdelle työntekijälle. Näin ollen tällä työntekijällä olisi ollut paremmin resursseja työskennellä nuorten kanssa. Tämä olisi todennäköisesti tarjonnut nuorille monipuolisempaa ja yksilöllisempää ohjausta. Työyhteisössä tapahtui kuitenkin yllättäviä muutoksia henkilöstöresurssissa ja sosiaaliohjaajan työnkuva ei päästy toteuttamaan. Työhön palkattu henkilö toimii nyt yhtenä kolmesta aikuissosiaalityöntekijästä.

Paimion sosiaalityössä tehdään yhdenmukaistettua sosiaalityötä. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijöiden tehtäviin kuuluu sekä aikuissosiaalityötä että lastensuojelua. Kesällä 2014 alkoi kuitenkin tapahtua työtehtävien eriyttämistä, joka jatkuu edelleen. Sosiaalityössä oli tuolloin kesällä suuria henkilöstömuutoksia. Kesän jälkeen sosiaalityöön on palkattu yksi täysipäiväinen ja yksi osa-aikainen sosiaalityöntekijä, joiden tehtävänkuvana on ainoastaan lastensuojelu. Tämä on va-



pauttanut muiden työntekijöiden resursseja enemmän aikuissosiaalityöhön. Kaikkien sosiaalityöntekijöiden panosta tarvitaan kuitenkin edelleen lastensuojeluun, mutta vähenemässä määrin.

Aikuissosiaalityö on Paimiossa järjestetty niin, että aikuisasiakkaat on jaettu sukunimen alkukirjaimen perusteella kolmelle sosiaalityöntekijälle. Sosiaalityöntekijä työskentelee asiakkaidensa kanssa parhaaksi näkemällään tavalla ilman varsinaisia yhtenäisiä raameja. Aikuisasiakkaiden asiointissa pääpaino on toimeentulotuen hakemisessa. Asiakas määrittää itse tapansa asioida sosiaalitoimessa. Paimiossa on käytössä sähköinen toimeentulotukihakemus, johon asiakas pääsee kirjautumaan verkkopankkitunnuksillaan. Sähköinen hakemus on etenkin nuorten asiakkaiden suosiossa ja moni heistä asioikin sosiaalitoimessa vain sähköisesti tai kirjallisesti hakiessaan toimeentulotukea.

Työntekijöiden tehtävänkuvat ovat monimuotoisia. Lastensuojelun ja aikuissosiaalityön lisäksi jokaisella työntekijällä on vielä joitakin erityisiä tehtäväalueita nimettynä kuten esimerkiksi vammaispalvelut, välitystilinhoito ja jälkihuoltoon nuorten asiakkuudet. Etuuskäsittelyyn on saatu osa-aikainen työntekijä, mutta osittain toimeentulotukihakemusten käsittely kuuluu edelleen myös aikuissosiaalityöntekijöille. Monimuotoinen tehtäväkuva on mielekäs, mutta haastava ja työntekijä joutuu usein priorisoimaan tehtäviään.

Näin ollen tilanne Paimiossa on aiemmin ollut se, että aikuisasiakkaista sosiaalityöntekijä on säännöllisesti tavannut lähinnä niitä asiakkaita, jotka itse aktiivisesti hakeutuvat toimistolle. Ajanvarausten osalta tilanne Paimiossa on hyvä ja asiakas saa ajan halutessaan nopeastikin. Etsivään työhön ei sosiaalityöntekijällä kuitenkaan jää juuri aikaa. Kirjallisesti asioivat asiakkaat saavat taloudellisen tuen, mutta muu tuki ja asiakaskohtaamiset jäävät vähiin. Etenkin nuorten asiakkaiden kohdalla tämä herätti huolta, koska toimeentulotuen hakemisen tapahtuessa näppärästi internetin kautta, asiakas jää yksin kotiin toimettomaksi helposti pitkäksi ajaksi. Jos asiakkaalla ei ole kontaktia esimerkiksi työ- ja elinkeinopalveluihin, saattaa sosiaalitoimi olla ainut taho, jolla on edes jokin käsitys nuoren tilanteesta tai tieto hänen olemassaolostaan.

Aikuissosiaalityön puolella asiakkaiden tilanteen kartoittamiseen, asiakaskertomusten kirjaamiseen tai suunnitelmien laadintaan ei ollut työyhteisön kesken yhtenäisiä raameja. Näiden toteuttaminen oli myös hyvin vähäistä. Pienessä kunnassa pitkään työskennelleellä sosiaalityöntekijällä voi olla hyvä ja luottamuksellinen asiakassuhde moniinkin asiakkaisiin. Yhteydenpito on parhaimmillaan helppoa, luontevaa ja tiivistä. Kirjausten puuttuessa paljon tietoa on kuitenkin asiakkaan oman työntekijän hiljaisena tietona ja esimerkiksi työntekijän vaihtuessa tämä tieto saatetaan menettää.

Kehittämishankkeen kantavana voimana oli alusta asti visio paremmasta. Paimiossa on kuitenkin hyvä henkilöstöresurssi ja mahdollisuus asiakkaiden kohtaamiseen. Pienen kunnan vahvuus on se, ettei työtä tehdä liukuhihnalla vaan asiakkaisiin on mahdollisuus tutustua ja sitä kautta tukea heitä heidän elämäntilanteessaan.

### 2.1.1 Kehittämistehtävät

Tällä kehittämishankkeella haluttiin parantaa nuorten asiakkaiden mahdollisuutta saada apua elämäntilanteensa parantamiseen tehostamalla sosiaalitoimen palvelua sekä lisäksi yhtenäistää kolmen työntekijän työskentelyä. Asiakastyöskentelyyn kaivattiin lisää suunnitelmallisuutta ja tavoitteellisuutta. Hankkeeseen ei otettu mukaan verkostotyötä vaan keskityttiin sosiaalitoimen sisäisen työskentelyn kehittämiseen. Kohderyhmäksi valittiin nuoret alle 25-vuotiaat toimeentulotukiasiakkaat. Seuraavassa on eriteltynä toimijoiden kanssa päätetyt kehittämistehtävät hankkeelle:

1. Rakennetaan yhdessä työyhteisön kanssa yhtenäinen sosiaalitoimen palvelumalli nuorille asiakkaille.
2. Palvelumallin avulla palautetaan suunnitelmallisuus ja tavoitteellisuus nuorten kanssa tehtävään työhön.
3. Kehitetään asiakastapaamisiin sisältöä asiakkaan motivoinnin näkökulmasta.

Kehittämistehtävät on listattu tärkeysjärjestykseen. Suunnitelmavaiheessa oli vaikea ennustaa, kuinka paljon aikaa kunkin aiheen käsittelyyn vaadittaisiin. Lisäksi pidettiin mielessä mahdollisuus siihen, että kaikki iltapäivät eivät onnistuisi esimerkiksi äkillisten poissaolojen takia. Alusta asti varauduimme siihen, että kolmas kehitystehtävä tiputetaan tarvittaessa pois tämän hankkeen piiristä.

## 2.2 Kehittämisen menetelmät

Kehittämistoiminta on sosiaalinen prosessi, joka edellyttää siihen osallistuvilta toimijoilta aktiivista vuorovaikutusta ja osallistumista. Kehittäminen tapahtuu vuorovaikutuksessa. (Toikko & Rantanen 2009, 89.) Varsinainen kehittäminen työyhteisön kesken tässä hankkeessa tapahtui kolmen kehittämisiltapäivän muodossa. Iltapäivät oli aikataulutettu noin kahden viikon välein harjoittelujakson ajalle. Tämä mahdollisti ajatustyön ja erilaisten materiaalien keräämisen iltapäivien välillä. Jokaisella iltapäivällä oli ennalta mietitty teema, joka palveli kehittämistehtäviä.

Kehittämisen menetelmät hankkeessa olivat moninaiset. Tärkein niistä oli kuitenkin dialoginen keskustelu toimijoiden kesken pienryhmässä (Salonen 2013, 22). Kehittämistoiminnassa on hyväksi, jos toimijat voivat osallistua kehittämistoimintaan oman henkilökohtaisen ajatuksen, näkemyksen tai kokemuksensa perusteella (Toikko & Rantanen 2009, 99). Kehittämisessä mukana olevat toimijat ovat oman alansa ammattilaisia ja oman työkenttensä parhaita asiantuntijoita. Heidän tietonsa ja näkemyksensä olivat tärkeässä roolissa tulevan mallin kehittämisessä alusta loppuun asti.

Toimijoiden osallisuutta keskusteluun on mahdollista virittää ja aktivoida eri tavoin. Vaikka keskusteluun osallistuvat henkilöt olisivatkin kaikki asiantuntijoita, ei ole itsestään selvää, että keskustelu on kehittävää ja tarkoituksenmukaista. Tällöin tarvitaan erilaisia tekniikoita ja harjoitteita keskustelun edistämiseksi. (Toikko & Rantanen 2009, 103.) Iltapäivien harjoitteissa käytettiin esimerkiksi kuvallisia tekniikoita, kirjallisia menetelmiä, narratiivisia menetelmiä sekä draamaa (Salonen 2013, 22). Iltapäivien ohjelmaan kuului myös aiemman tutkimustiedon sekä

aiempien samankaltaisten kehittämishankkeiden esittelyjä ja niiden hyödyntämistä oman toiminnan mallintamisessa (Salonen 2013, 22).

### 2.3 Dokumentit ja aineisto

Kaikki materiaalit ja aineistot, jotka kehittämishankkeen aikana tuotetaan, ovat tärkeitä. Eri aineistojen ja materiaalien merkitys voi korostua eri tavalla prosessin eri vaiheissa. (Salonen 2013, 23.) Tärkein aineistoni on oma kehittämispäiväkirjani, jota kirjoitin koko hankkeen ajan. Tämä päiväkirja toimi oman työskentelyni tukena hankkeen kuluessa, mutta sen merkitys korostui erityisesti raportointivaiheessa. Kehittämispäiväkirja on sähköisessä muodossa ja se sisältää merkintöjä hankkeelle merkityksellisistä tapahtumista sekä esimerkiksi tärkeistä sähköpostikeskusteluista. Lisäksi kehittämispäiväkirjan yhteyteen on kirjattu jokaisen kehittämisisiltapäivän muistio iltapäivän nauhoitteiden perusteella. Kehittämispäiväkirjalla oli myös perinteisen päiväkirjan roolia ja kirjasin sinne oppimiskokemuksiani ja tunnelmiani hankkeen ajalta. Sähköisen päiväkirjan rinnalla minulla oli perinteinen mappi, johon tallentui hankkeen kuluessa monenlaista materiaalia. Näitä materiaaleja olivat esimerkiksi iltapäivien harjoitteiden tuotokset, iltapäiviin viemäni materiaalit ja asiakaslistat.

Tämän kehittämishankkeen yhteydessä koettiin tärkeäksi tuottaa tietoa, joka palvelisi tulevan toimintamallin rakentumista. Työntekijöiden tiedot ja näkemykset pääsivät esille iltapäivissä, mutta koimme hyödylliseksi saada myös kohderyhmän näkemyksiä aiheeseen. Miten he tahtovat asioida sosiaalitoimessa ja millaista apua he työntekijöiltä toivovat? Alkuoletus oli, että kohderyhmä on heikosti tavoitettavissa eikä ole motivoitunut vastaamaan. Oli haastavaa ratkaista millaisella menetelmällä saisi parhaiten tietoa asiakasryhmältä. Toimeksiantajan puolelta luvattiin, että saan antaa vastaajille palkinnon. Tällä halusimme lisätä asiakkaiden vastausmotivaatiota.

Tavoittelimme 3-5 vastausta kohderyhmän edustajilta. Onnistuin toteuttamaan 3 kappaletta strukturoituja yksilöhaastatteluja toimistolla. Strukturoidussa haastat-

telussa eli lomakehaastattelussa käytin apuna lomaketta, jossa olivat haastattelussa kysyttävät kysymykset sekä kysymysten järjestys (Hirsjärvi ym. 2009, 209). Tämän kehittämishankkeen puitteissa tarvittiin hyvin spesifiä tietoa muutamaaan ydinkysymykseen, joten siksi koin, että strukturoitu haastattelu palveli parhaiten tätä tarkoitusta. Lomaketta seuraamalla haastattelutilanne pysyi aiheessa ja säilyi kompaktina kehittämishankkeen kokonaisuutta ajatellen. Varasin tunnin jo kaista haastattelua kohden ja haastattelujen tekoon ajallisesti kaksi ensimmäistä viikkoa harjoittelujaksosta.

Haastattelutilanteessa tein muistiinpanoja, jotka kirjoitin heti tilanteen jälkeen auki. Kyseessä oli lyhyt lomakehaastattelu, joten en kokenut nauhoittamista ja sen jälkeen tehtävää litterointia aiheelliseksi. Asiakkaiden vastausten tarkoitus oli palvella kehittämistyöskentelyä iltapäivissä osana muuta materiaalia. Ei ollut taroituksenmukaista kehittämishankkeen kokonaisuuden kannalta, että käyttäisin paljon aikaa haastatteluaineiston prosessointiin itsekseni. Haastattelujen yhteenvedot käsiteltiin ensimmäisessä kehittämisiltapäivässä. Tulkinta ja johtopäätösten tekeminen jäi ryhmän kanssa toteutettavaksi. Haastattelujen keskeisimmät tulokset kuvataan prosessikuvauksen osiossa esivaihe.

### 3 NUORET AIKUISET SOSIAALITOIMEN ASIAKASRYHMÄNÄ

Nuori aikuinen on suhteellisen tuore termi. Vielä 70-luvulla oli hyvin tyypillistä, että perinteiset aikuistumisen merkkipaalat, kuten avioliitto, perheen perustaminen ja pysyvä työpaikka, oli saavutettu jo 18-21-vuotiaana. Koulutusajat ovat nykyään huomattavasti pidemmät ja työelämä on muuttunut epävarmemmaksi ja monimuotoisemmaksi. Perinteiset aikuisuuden merkkipaalat saavutetaan nykyään lähempänä 30 ikävuotta. (Arnet 2004, 3-6.) Sosiaalityössäkin olisi tarpeen ottaa huomioon nuoruus omana elämänvaiheenaan, siirtymävaiheena lapsuudesta aikuisuuteen, ja kohdistaa palvelut sen mukaan. (Kananoja ym. 2011, 206-208.) Täysi-ikäiset henkilöt lasketaan usein kuitenkin automaattisesti osaksi aikuissosiaalityötä, joka on hyvin moninainen työkenttä.

Pidempi nuoruuden jakso on täynnä mahdollisuuksia, mutta myös epävarmuutta ja ahdistusta tulevasta. (Arnet 2004, 3-6.) 90-luvulta alkaen suomalaisessa yhteiskunnassa ovat korostuneet yksilöllisyys ja vapaa kilpailu. Kilpailussa on aina myös häviäjiä. (Särkelä 2001, 17.) Etenkin työ- ja koulutuspaikoista kilpailu on erittäin kovaa ja osa nuorista kokee omat mahdollisuutensa työllistymiseen tai kouluttautumiseen olemattomiksi (Palola ym. 2012, 43). Osa nuorista tarvitsee tukea siirtymävaiheeseensa nykyisessä yhteiskunnassa, jossa elämänkulku on entistä katkonaisempaa ja epävarmempaa (Kananoja ym. 2011, 206-208).

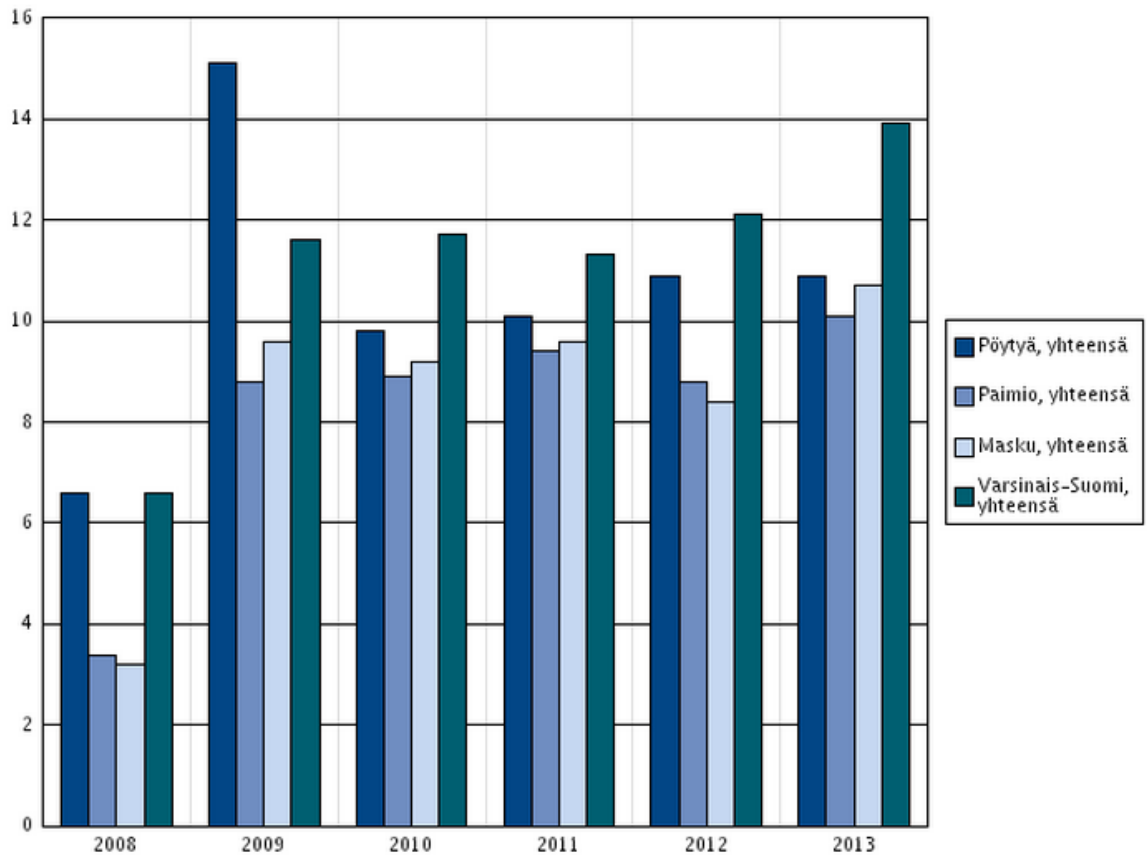
#### 3.1 Nuorten toimeentulotukiasiakkuus ja nuoriin kohdistuva aktivointipolitiikka

Piritta Jetsu on tutkinut sosiaalitoimiston asiakkuutta nuorten alle 25-vuotiaiden ammattikouluttamattomien nuorten näkökulmasta. Sosiaalitoimessa asioimisen ensisijainen syy ja se, mistä asiakkuus sosiaalitoimistossa alkaa on heikko taloudellinen tilanne (Jetsu 2009, 44). Samanlaiseen tulokseen tultiin Tampereen seu-

dulla aikuissosiaalityön kehittämishankkeen puitteissa toteutetun haastattelututkimuksen perusteella. Asiakaskyselyyn vastanneista asiakkaista 96 % ilmoitti sosiaalitoimessa asiointin syynä olevan taloudellisen tuen tarve. (Europaeus & Koivisto 2009, 39.) Vaikka sosiaalitoimen asiakkaiden elämäntilanteet, taustat ja ongelmat ovat moninaisia, useimpia heitä yhdistää köyhyys. Varakas henkilö, vaikka hänellä olisikin ongelmallinen elämäntilanne, harvoin on sosiaalitoimen asiakas.

Köyhyys lienee useammin seurausta muista ongelmista, mutta se ei vähennä köyhyyden vaikutusta elämänlaatuun. Köyhyys itsessään aiheuttaa ja lisäksi vielä syventää syrjäytymistä (France, 2008). Taloudellisen tuen antaminen onkin keskeinen sosiaalitoimen tukimuoto. Aikuissosiaalityössä on vaarana painottua liikaa vain toimeentulotukityöhön, jolloin asiakkaan muihin elinoloihin ja elämäntilanteeseen paneutuminen uhkaa jäädä toissijaiseksi. (Kananoja ym. 2011, 226.)

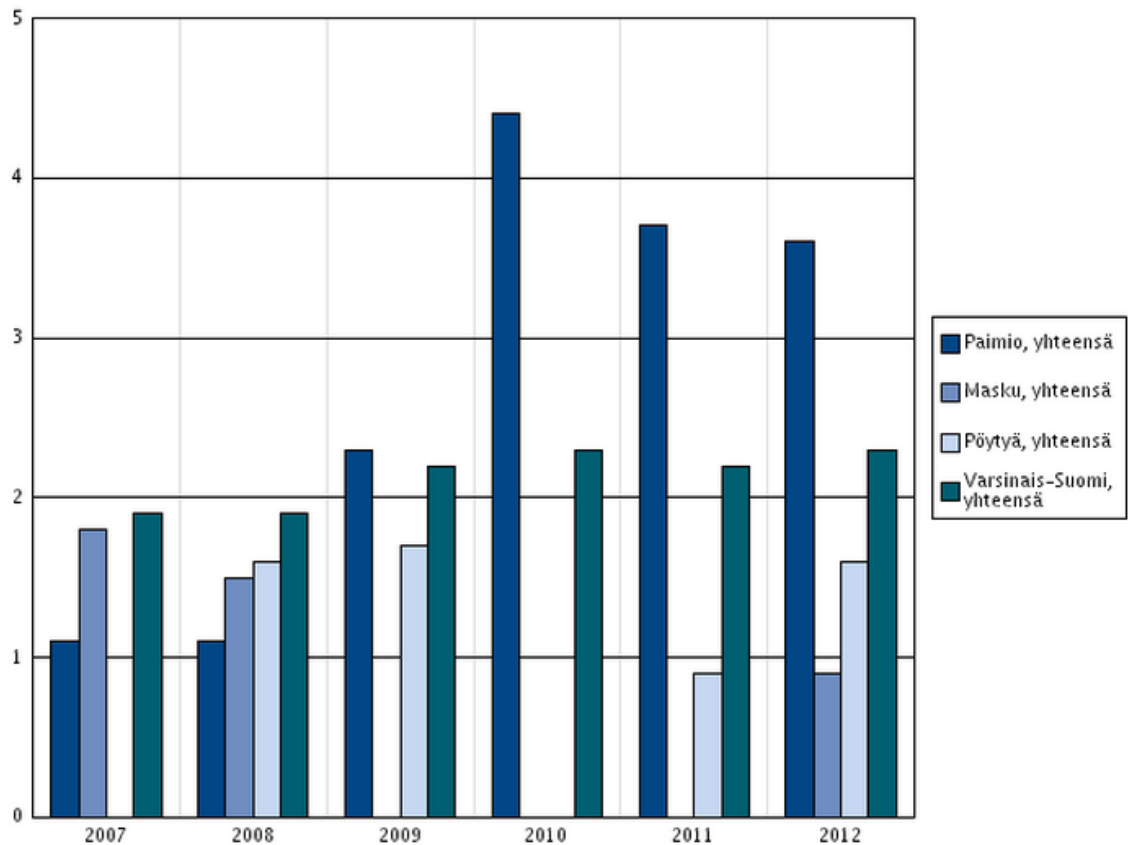
Avun tarpeessa olevien nuorten aikuisten määrä on kasvussa. Nuorisotyöttömyys on Paimiossa ollut vuoden 2008 jälkeen nousussa. Vuonna 2013 18-24 -vuotiaita työttömiä työvoimasta oli 10,1 %. Tilanne on Paimiossa samankaltainen kuin vertailuun ottamissani suurin piirtein saman kokoisissa varsinaissuomalaisissa kunnissa Maskussa ja Pöytyällä. Näiden kolmen kunnan tilanne näyttäytyy parempana kuin tilanne Varsinais-Suomessa keskimäärin. (THL 2014.)



Kuvio 1. Nuorisotyöttömät, % 18 - 24-vuotiaasta työvoimasta (THL 2014)

Tarkasteltaessa pitkäaikaisesti, eli vähintään 10 kuukautta kalenterivuoden sisällä, toimeentulotukea saaneiden nuorten 18-24 -vuotiaiden määrää Paimio erottuu selkeästi. Vaikka tilastotiedoissa on aukkoja, vertailukuntiin nähden Paimiossa on huomattavasti enemmän nuoria pitkäaikaisia toimeentulotukiasiakkaita. Varsinais-Suomen keskiarvoonkin verrattuna tilanne on huono. Vuonna 2012 pitkäaikaisia nuoria toimeentulotukiasiakkaita oli Paimiossa 3,6 % vastaavan ikäisestä väestöstä, kun esimerkiksi Maskussa sama luku on 0,9 %. (THL 2014.)





Kuvio 2. Toimeentulotukea pitkäaikaisesti saaneet, % 18-24 -vuotiaat väestöstä (THL 2014)

Nuorten ongelmat on tiedostettu Paimiossa. Kaupungissa laadittiin vuosiksi 2011-2013 lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma, joka päivitettiin vuosille 2014-2017. Päävastuu suunnitelmasta oli Paimion kaupungin sivistyspalveluilla. Suunnitelman toimenpideohjelmassa on omana kohtanaan syrjäytymisen ehkäisy. Tässä osiossa nostetaan esiin erityinen huoli nuorista, jotka ovat työmarkkinoiden ja koulutuksen ulkopuolella sekä sitoutuvat huonosti viranomaisten kanssa tehtävään yhteistyöhön. Kaupunki on tämän johdosta lisännyt esimerkiksi resursseja nuorisotyöhön. (Paimion kaupunki 2013.) Sosiaalitoimen rooli nuorten tilanteen parantamisessa on kuitenkin olennainen, koska monelle nuorelle sosiaalitoimi voi olla ainoa viranomaiskontakti toimeentulotukiasioinnin takia.

Nuorten työttömyys ja syrjäytyminen ovat valtakunnallisestikin paljon keskustelua ja tunteita herättäviä aiheita. Nuorten putoaminen työvoiman ja muiden yhteiskunnan toimintojen ulkopuolelle on vakava ja kaksitasoinen ongelma. Toisaalta

se on valtava yhteiskunnallinen ongelma taloudellisesti kulujen kasvaessa ja verotulojen vähentyessä. Nuorten osuuden väheneminen työmarkkinoilla yhdessä suurten ikäluokkien eläköitymisen kanssa on suuri haaste yhteiskunnan nykyisen palvelurakenteen ylläpitämiselle. (Ek ym. 2004, 11.) Yhteiskunnan ulkopuolelle putoaminen on myös yksilötason tragedia. Työttömyydestä aiheutuva taloudellinen riippuvuus sosiaaliturvasta ja esimerkiksi vanhemmista vaikeuttaa itsenäistymistä ja elämän suunnittelua (Ek ym. 2004, 107). Pitkittyessään työttömyys voi aiheuttaa monia muita oireita (THL 2010, 234–235), jotka taas edelleen vaikeuttavat työllistymistä ja johtavat itseään ruokkivaan kierteeseen. Ratkaisuja olisi siis löydettävä.

Ratkaisuja nuorisotyöttömyyteen on haettu kovillakin keinoilla. Vuonna 1998 tuli voimaan toimeentulotukilain 10§, jonka mukaan toimeentulotukea voi leikata eräillä perusteilla 20 % tai toistuvissa tilanteissa 40 % enintään kahdeksi kuukaudeksi kerrallaan. Tällaisia perusteita ovat esimerkiksi työstä tai työvoimapolitiittisesta toimenpiteestä kieltäytyminen. Työvoimapolitiittisia toimenpiteitä ovat esimerkiksi työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautuminen, aktivointisuunnitelman tekeminen sekä kuntouttava työtoiminta. Nuorten, alle 25-vuotiaiden kohdalla, lakiin tuli lisäys vuonna 2013. Nuorella ammattikouluttamattomalla henkilöllä koulutuksen keskeytys on myös leikkauksen peruste. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 98.)

Toimeentulotukilain 10§ on hieman ristiriitainen saman lain 1§ kanssa, joka selvittää toimeentulotuen tarkoitusta. Toimeentulotuki on viimesijainen perusturva, joka kattaa ihmisen välttämättömän perustoimeentulon (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 17). Toisin sanoen, toimeentulotuen perusosa on se pienin summa, jolla ihmisen ajatellaan selviävän. Toteutuuko tämä, jos tuki onkin yllättäen 40 % pienempi?

Suomen malli vähimmäisturvan myöntämisessä on kuitenkin vielä oikeudenmukainen verrattuna muihin Euroopan maihin. Esimerkiksi Britanniassa nuoret ovat automaattisesti oikeutettuja muuta väestöä pienempään vähimmäisturvaan. Mallin taustalla on ajatus siitä, että nuoren menot eivät ole aikuisen menojen tasalla. Lisäksi halutaan jättää nuorilta pois mahdollisuus elää sosiaaliturvan varassa.

(France 2008.) Belgiassa työttömyysturvan saaminen edellyttää kaikissa ikäryhmissä työhistoriaa sekä työttömyyden aiheutumista itsestä riippumattomasta syystä. Kieltäytyminen tarjotusta työstä johtaa etuuksien täydelliseen katkeamiseen määrääjäksi. Työvoimaviranomainen kutsuu määrääjoin työnhakijat haastatteluun, jossa heidän tulee osoittaa oma aktiivisuutensa työllistymiseen. Tämän epäonnistuminen voi myös johtaa etuuksien katkeamiseen. Vähimmäisturvassa ovat voimassa samat työllisyys- ja aktiivisuusvaatimukset. (Euroopan komissio 2012.)

Niin Suomessa kuin esimerkkimaissa perusturvan ehtojen taustalla on ajatus siitä, että sosiaaliturvan varassa eläminen olisi joissakin tapauksissa yksilön tietoinen valinta. Suomessa tämä näkemys näkyy juuri esimerkiksi toimeentulotuen leikkausmahdollisuudessa. Toimeentulotukilain 2§ määrittelee Suomessa oikeuden toimeentulotukeen. Lain mukaan jokaisella on toimeentulotukeen oikeus ollessaan tuen tarpeessa ja tilanteessa, jossa toimeentuloa ei pysty muulla tavalla, esimerkiksi muilla etuuksilla tai ansiotyöllä, turvaamaan (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2013, 20). Ei ole vierasta, että työttömyyden ympärillä käytävää keskustelua ja päätöksentekoa leimaa ajatus työttömistä passiivisina kansalaisina, jotka ovat haluttomia muuttamaan tilannettaan (Ek ym. 2007, 108). Jos katsotaan, ettei henkilö halua työllistyä tai hän ei suostu työvoimapolitiisiin toimenpiteisiin hänen taloudellista tilannetta on oikeus heikentää kunnes hän lähtee muuttamaan tilannettaan. (Palola ym. 2012, 36.) Viime aikoina on myös käyty poliittista keskustelua osallistavasta sosiaaliturvasta (Koskiluoma 2015).

### 3.2 Nuoren asiakkaan kokemusmaailma ja tuen tarve

”Ihmiset haluavat tulla toimeen omillaan ja olla hyödyksi muille, jos eivät halua, takana on aina joku muu juttu. On helppo sanoa, etten viitti, kun tiedän, ettei minua huolita mihinkään. On helpompi pitää toisenlaista kulissia jopa itselleenkin. Eivät ihmiset halua olla sotun varassa.” (Palola ym. 2012, 32.) Edellä oleva sitaatti on erään helsinkiläisen sosiaalityöntekijän näkemys nuorten pitkäaikaisten

toimeentulotukiasiakkaiden tilanteesta Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen aktivointipolitiikkaan liittyvän tapaustutkimuksen yhteydessä. Sitaatin kaltainen ajatusmalli on hyvä palauttaa aika ajoin mieleen. Työttömyyden taustalla voi olla moninaisia ongelmia tai työttömyys on saattanut vahingoittaa yksilön toimintakykyä.

Työtön tarvitsee ensisijaisesti tukitoimia, mutta tavallaan erilaiset aktivointitoimenpiteetkin puolustavat paikkaansa. Esimerkiksi toimeentulotuen passivoiva vaikutus ihmiseen tunnustetaan ja tunnustetaan. Sen ovat työssään huomanneet sosiaalityöntekijät (Palola ym. 2012, 27) sekä myös nuoret asiakkaat itse (Jetsu 2009, 45–46). Jetsun tutkimuksissa kirjallisesti sosiaalitoimessa toimeentulotukiasioissa asioivat nuoret kokivat asiointitavan usein liiankin helpoksi ja passivoivaksi. Tutkimuksen nuoret olivat havainneet, että tällä asiointitavalla kaikki muu mahdollinen apu jää sosiaalitoimesta saamatta. (Jetsu 2009, 55–56.)

Auttaminen onkin vahingollista tilanteessa, jossa se vähentää autettavan toimijuutta ja passivoi tätä. Näin tapahtuu, jos auttaminen ei tue asiakkaan toiminnan muutosta. Silloin tuki voi uusintaa ongelmaa ja pidentää sekä monimutkaistaa sitä. (Särkelä 2001, 64.) Toimeentulotuki kuitenkin mahdollistaa asiakkaalle hänen nykyisen elämäntilanteen jatkumisen ilman täydellistä taloudellista ahdinkoa ja puutteita perustarpeissa. Särkelän ajatuksiin pohjaten toimeentulotuen passivoiva vaikutus ei kohdistu suoraan siihen, että asiakkaalle taataan perusturva, vaan siihen, jos ainut asiakkaan saama tuki on taloudellista (Särkelä 2001, 64). Ratkaisu nuorten työttömien ongelmiin tapahtuu muun tuen ja avun tehostamisen kautta eikä perusturvaa leikkaamalla. Työttömyydestä ja sen aiheuttamista muista oireista kärsivät kuitenkin myös kaikkien palveluiden ulkopuolella olevat nuoret, joita esimerkiksi vanhemmat elättävät tai jotka selviävät taloudellisesti muilla keinoilla (Tamminen & Eskelinen 2013).

Hyvinvointi on monitasoinen kokonaisuus ja pelkkä aineellisten tarpeiden tyydyttäminen ei riitä hyvän elämän pohjaksi. Esimerkiksi Allardtin hyvinvointiteoriassa aineellisen hyvinvoinnin lisäksi olennaisia ovat hyvät ihmissuhteet sekä mahdollisuus toteuttaa itseään. (Allardt 1975, 23-33.) Osallisuuden ja osallistumisen vastakohtana puhutaan syrjäytymisestä (Raunio 2004, 219). Syrjäytymiskäsite on

paljon ja ehkä myös väärin käytetty. Tästä johtuen käsite on kokenut merkityksen vähentymistä tai tietynlaista arkipäiväistymistä. Syrjäytymisen moninaiset määritelmät ovat karrikoidusti sanoen johtaneet siihen, että melkein ketä tahansa voi kutsua jonkin mittarin perusteella syrjäytyneeksi (Veijola 2005, 20–21). Yhteiskuntatieteissä syrjäytyminen nähdään huono-osaisuuden kasaantumisen prosessina. Syrjäytymiseen mahdollisesti johtavia hyvinvointipuutteita ovat esimerkiksi työttömyys, huono terveydentila sekä suppeat sosiaaliset verkostot. Tilanne on sitä huonompi, mitä useampia puutteita yksilölle kertyy. (Raunio 2006, 28–29.) Syrjäytymiskeskustelu jää liian usein yksilötasolle, vaikka syrjäytymiseen vaikuttaa olennaisesti yhteiskunnallinen tilanne (Raunio 2004, 220).

Erilaisten tukitoimien tehokkuuden ja vaikuttavuuden yksi edellytys on niiden nopea saatavuus. Pidentyessään ja monimutkaistuessaan ongelmat ovat vaikeita korjata. (Särkelä 2001, 64.) Työttömyys ja etenkin pitkittynyt työttömyys vahingoittavat ihmisen psyykkistä hyvinvointia ja mielenterveyttä. Sivuvaikutuksena voivat olla myös itsetunto-ongelmat ja huono minäkuva. Sosiaaliset kontaktit voivat olla vähäisempiä työelämän ulkopuolella olevilla henkilöillä ja päivärytmin ylläpitäminen vaikeutuu. Fyysinen terveys on huonompaa työttömällä kuin työssäkäyvällä ja yhtenä syynä tähän pidetään työttömien huonompia elintapoja. (THL 2010, 234–235). Työttömällä on havaittu että, psyykkinen stressi ja mielenterveysongelmat voivat johtaa subjektiiviseen kokemukseen huonosta terveydentilasta, vaikka lääkärin tutkimuksissa ei löytyisi potilaassa mitään sairauteen viittaavaa (Ek ym. 2007, 107). Jetsun tutkimuksissa havaittiin, että nuoret toimeentulotuki-asiakkaat tunnistavat näitä pitkittyvän työttömyyden negatiivisia vaikutuksia itsessään. He ymmärtävät sen kierteen, jonka työttömyys heille aiheuttaa ja näkevät elämänmuutoksen hyvin vaikeana. (Jetsu 2009, 45–46.)

Tamminen ja Eskelinen ovat tehneet työtä tuodakseen osattomien nuorten ääntä kuuluviin ja valtaväestöä tietoiseksi näiden nuorten elämäntilanteista. Tamminen ja Eskelinen tavoittivat nuoria internetissä levitetyn ilmoituksen perusteella ja lopputuloksena oli sekä valokuvanäyttely että kuvakirja nuorten elämäntilanteista. Kadotettujen nuorten tarinoita – teos ei ole verrattavissa tieteelliseen tutkimukseen, mutta tarjoaa silti arvokasta ruohonjuuritason tietoa osattomista nuorista.

(Tamminen & Eskelinen 2013.) Aineiston nuorten kertomukset ovat kuitenkin pitkälti linjassa aiheesta tehdyn tutkimusaineiston kanssa. Näissä kertomuksissa näkyy, miten ongelmat ovat pitkittyessään kasaantuneet ja nuorten elämänlaatu on toimettomuuden ja yksinäisyyden vuoksi todella heikkoa. Monen itsetunto on kärsinyt ja he häpeävät omaa tilannettaan. Usko tilanteen muutokseen on heikkoa ja voimavaroja avun hakemiseen ei ole enää jäljellä. Toimettomuus lisää uupumusta ja masentuneisuutta, joka jälleen taas vaikeuttaa minkäänlaisen toiminnan piiriin hakeutumista. (Tamminen & Eskelinen 2013.)

Kun ongelmat pääsevät tarpeeksi pitkälle, ongelmien alkuperäiset syyt eivät aina annakaan suoraa vastausta siihen, minne auttamistoimet tulisi kohdistaa. Alkuperäisen ongelman syyt ovat voineet esimerkiksi jo kadota, mutta jo syntyneet ongelmat yksilölle eivät ole kadonneet. Esimerkiksi pelkkä työllisyystilanteen parantaminen ei ratkaise tilannetta kaikkien yksilöiden kohdalla. Työttömyys on saatanut jo ehtiä vaikuttaa yksilöön kaikilla edellä kuvatuilla tavoilla. Tällöin voidaan puhua kokonaisuudessaan jo työkyvyn menettämisestä. (Särkelä 2001, 13.)

Työttömien ihmisten kohdalla on ollut havaittavissa tavallista välttelevämpää suhtautumista ongelmiin ja välinpitämättömyyttä suhtautumista työhön. Mietittäväksi jää, onko työttömyyden taustalla tämä välinpitämättömyys vai syntyikö se työttömyyden myötä? Välinpitämättömyyden asenne työtä kohtaan voi olla seurausta siitä, että työ ei ole enää pitkään aikaan merkinnyt yksilölle elannon lähdettä. Rakentamalla oman identiteettinsä muiden asioiden kuin työn varaan vältetään totaalinen masentuminen ja syrjäytyminen. (Ek ym. 2007, 108.) Alkuvuodesta 2015 Lapsen maailma – lehdessä oman tarinansa työttömyyden taustalla kertoi 25-vuotias pitkäaikaistyötön Reiska. Ammattikoulutuksen omaava Reiska pitää työkykyään yllä huolehtimalla päivärytmistä ja ihmissuhteista. Lisäksi hän on aktiivinen järjestötoiminnassa. Reiska selviytyy, koska on löytänyt elämäänsä muuta sisältöä työn lisäksi. (Palokari 2015.) Ympäristön muuttaminen ei aina onnistu ja silloin asiakasta täytyy tukea sopeutumaan ja säilyttämään elämänsä mielekkyyden ja toimintakykynsä vallitsevasta tilanteesta huolimatta (Särkelä 2001, 13).

Jokaisella nuorella on omat vahvuutensa ja heikkoutensa eikä nuoria kannata käsitellä homogeenisenä ryhmänä. Lavikainen on kartoittanut seurantatutkimuksessaan syrjäytymisvaarassa olevien nuorten elämätilanteita sekä erilaisia ohjauksen ja tuen tarpeita. Haastattelujensa perusteella hän on luokitellut nuoret kolmeen eri ideaalityyppiin, jotka ovat kuntoutuja, etsijä ja väliinputoaja. Eri tyypeillä ongelmat esiintyvät hyvin eri osa-alueilla elämässä samoin kuin vahvuudet. (Lavikainen, 2014, 177-178.) Tutkimuksen olennaisinta antia on palauttaa mieleen se, että asiakkaan auttaminen edellyttää asiakkaaseen tutustumista ja luottamuksellisen suhteen muodostamista sekä yksilöllisesti räätälöityjä palveluita.

## 4 TAVOITTEELLINEN AUTTAMISTYÖ JA SEN HAASTEET

Sosiaalityöllä tarkoitetaan muun muassa sosiaalihuollon ammattilaisen toteuttamaa ohjausta, neuvontaa ja sosiaalisten ongelmien selvittämistä. Lisäksi sosiaalityöllä viitataan niihin tukitoimiin, jotka lisäävät yksilöiden suoriutumista. (Sosiaalihuoltolaki.) Sosiaalihuollon toteutuksen on oltava laadukasta ja siinä on huomioitava asiakkaan toiveet, tavoitteet ja etu (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista). Jyrki Kataisen hallituksen laatima toimintaohjeistus, joka laajemmin tunnetaan nimellä Nuorisotakuu, tuli voimaan 2013. Ohjeistuksen tavoitteena on tarjota nuorille heidän tarvitsemansa palvelut entistä tehokkaammin. Nuorisotakuuta toteuttavat monet tahot, joista yksi on sosiaalitoimi. (Nuorisotakuu 2015.)

Lait ja ohjeistukset eivät aina kuitenkaan toimi käytännössä ja kenttätöskentelyssä on kehitettävää. Nykyinen palvelujärjestelmä, etenkin sosiaalihuollossa ja työvoimapalveluissa, tunnistaa heikosti eniten tukea tarvitsevat henkilöt eikä osaa vastata syrjäytymiseen liittyviin tarpeisiin (Kananoja ym. 2011, 206–208). Sosiaalitoimistosta saa palvelua, jos on itse aktiivinen ja osaa vaatia palvelua. Sosiaalityöntekijöiden aika ei riitä kartoittamaan niiden asiakkaiden palvelutarpeita, jotka eivät ole halukkaita tai edes kykeneviä yhteistyöhön. (Palola ym. 2012, 43.) Tehokas puuttuminen palvelu- ja tukijärjestelmien ulkopuolelle pudonneiden nuorten tilanteisiin ja pitkäjänteinen tukeminen tuottaisi kuitenkin toivottua tulosta. Sosiaalityön mahdollisuus on toimia moniammatillisten palvelujen koordinoijana ja asiakkaan puolestapuhujana. (Kananoja ym. 2011, 206–208.) Uudessa sosiaalihuoltolaissa edellytetäänkin, että jokaiselle asiakkaalle määritellään omatyöntekijä, joka on päävastuussa asiakasprosessista (Sosiaalihuoltolaki).

Rostila kuvailee sosiaalityötä sydämen ja järjen liittona, joka toteutuakseen tavoitteellisesti tarvitsee työkaluja. Tällaiseksi työkaluksi Rostila nimeää auttamisen



prosessimallin, joka yksinkertaisuudessaan sisältää tilannekartoituksen, tavoitteellisen toimintasuunnitelman laatimisen, suunnitelman toteuttamisen ja työskentelyn päätöksen arviointeineen. (Rostila 2001, 8.) Vastaavanlaisen asiakasprosessin mukaiseen työskentelyyn päädyttiin Tampereen seudun aikuissosiaalityön kehittämishankkeessa (Europaeus & Koivisto 2009) sekä Siikalatvan kunnan kehittämishankkeessa (Kokko 2013). Lisäksi sosiaali- ja terveysministeriön sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuosituksessa on aikuisosiaalityölle määritelty samankaltainen asiakasprosessi (STM 2007, 38-39).

#### 4.1 Asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen ja työntekijän ennakkoletukset

Kun työntekijä saa uuden asiakkaan, on perusteltua ja tarkoituksenmukaista tutustua asiakkaaseen ja hänen tilanteeseensa perusteellisesti. Tätä tutustumisprosessia voi kutsua alkukartoitukseksi tai tilannekartoitukseksi. Sosiaalialan ammattieettiset ohjeet nostavat esiin kokonaisvaltaisen kohtaamisen asiakkaan yhdeksi oikeudeksi (Talentia 2010, 8). Asiakkaan elämäntilanteen ymmärtäminen on keskeistä auttamistyössä. Jos asiakkaasta on saatu väärää tai hyvin puutteellista tietoa, asiakkaan auttaminen voi olla jopa mahdotonta (Jokinen, 2008, 122). Tutustuminen edellyttää kontaktia ja vuorovaikutusta. Pelkää kirjallista asiointia harjoittava asiakas voi olla työntekijälle täysin tuntematon.

Alkukartoituksen tarkoitus on myös luoda pohja tulevalle asiakassuhteelle. Suhde kehittyy harvoin ensimmäisellä tai edes ensimmäisillä tapaamisilla vaan vaatii pitkäjänteistä työskentelyä. Tämä on kuitenkin tärkeää, koska hyvä asiakas- ja yhteistyösuhde asiakkaan ja työntekijän välillä on jo itsessään yksi asiakastyön tuloksista. Tämä suhde on myös välttämätön muiden tulosten saavuttamiseksi. (Särkelä 2001, 28.) Alkukartoituksen aikana työntekijän kannattaa pysytellä kuuntelijan roolissa. Vaikeuksissa olevat asiakkaat saattavat elää hyvin vahvasti vain omaa kokemusmaailmaansa eikä uuden tiedon vastaanottaminen onnistu.

Työntekijän voi tällöin kokea, että asiakas ei halua kuulla häntä. Tosiasiassa asiakkaan tulee kuitenkin antaa ensin purkaa oma näkemyksensä ja tunteensa läpi. (Särkelä 2001, 29-30.)

Alkukartoituksessa voidaan kompastua siihen, että asiakkaita määritellään työntekijän arvioiman ennusteen mukaan. Asiakkaan mahdollisuudet mietitään etukäteen ja apu suunnataan tämän mukaan. Palveluja priorisoidaan ja mietitään ketä kannattaa auttaa. (Pohjola 2010, 34-35.) Syrjäytymiselle on löydetty seurantatutkimuksissa selkeitä riskitekijöitä jo lapsuudesta asti, mutta myös huonoista lähtökohdista on ponnistettu hyvään elämään. Nämä menestyneet yksilöt osoittavat, että menneisyys ei automaattisesti määritä tulevaa. (Veijola 2005, 106-107.) Työkentällä etenkin liian vähäiset työntekijäresurssit rajoittavat asiakaskoh- taamisten toteutumista ja johtavat priorisointiin. Esimerkiksi juuri perheettömien aikuisasiakkaiden tilanteet jäävät toissijaiseksi verrattuna lapsiperheiden ongelmiin. (Välimaa 2008, 182-189.) Työntekijän tekemät ennusteet voivat toteuttaa itse itsensä. Kun asiakkaan kanssa työskentelyyn panostetaan vähemmän, muutosta tai edistystä ei tapahdu. (Pohjola 2010, 34-35.)

Sosiaalityön perusajatuksiin kuuluu kuitenkin käsitys pientenkin muutosten merkityksistä kokonaisuuksissa (Pohjola 2010, 34-35). Tunteet voivat tarttua autettavaa auttajaan (Hatfield ym. 1993) ja työntekijän voi pahimmassa tapauksessa vallata sama näköalattomuus, joka asiakkaalla jo on. Omien tunteiden tietoinen tarkastelu on tärkeää tällaisten tilanteiden ehkäisemiseksi (Hatfield ym. 1993). Parhaimmillaan kuitenkin työntekijän innostuneisuus voi tarttua myös asiakkaaseen. Vaikka asiakkaan auttamiseksi olisi todellisuudessa tehtävissä hyvin vähän tai ei mitään, on silti tärkeää, ettei tilannetta päästetä menemään huonompaan suuntaa (Pohjola 2010, 34-35).

#### 4.2 Tavoitteellinen työskentely sekä tuen ja kontrollin ristiriita

Kun asiakassuhde on saavuttanut riittävän luottamustason ja työskentelyn molemmilla osapuolilla on yhteneväinen näkemys asiakkaan tilanteesta, on muutok-

seen johtavien tavoitteiden asettelun aika. Alkukartoituksessa havaittuihin ongelmiin menneisyydessä ei kannata takertua liikaa vaan on suunnattava katse tulevaisuuteen. Särkelä esittää, että toivottomalta näyttävä tulevaisuus tekee asiakkaista toivottomia eikä niinkään heidän raskas menneisyytensä (Särkelä 2001, 82). Tavoitteita asettamalla selvennetään osapuolten tavoitteiden yhtenevyyttä sekä määritellään tulevan työskentelyn suunta luoden sille samalla jatkuvuutta. Kirjatessa tavoitteita suunnitelmaan työntekijä ja asiakas yhdessä jäsensivät ja kehittivät tukimuotoja asiakkaalle. Kirjattu suunnitelma mahdollistaa työskentelyn seurannan ja seurannasta tulisi myös sopia suunnitelmassa. (Rostila 2001, 75.)

Toisaalta taas kirjallinen sopimus voi näyttäytyä asiakkaasta liian velvoittavana ja pelottavana eikä sitä tulisi tehdä, jos suullinen sopimuskin voisi ajaa saman tarkoituksen (Payne 2005, 113). On totta, että suunnitelmiin sitoutuessaan asiakkaalle tulee täytettäväksi erilaisia velvollisuuksia. Yhtälailla suunnitelmat ja sopimukset kuitenkin velvoittavat myös työntekijää ja asiakas voi olettaa tällöin saavansa työskentelyyn sitoutuneen työntekijän. (Jokinen 2008, 141.) Oikeus riittäviin sosiaalipalveluihin on kuitenkin perustuslaillinen oikeus (Suomen perustuslaki).

Tavoitteiden asetteluun kannattaa varata aikaa. Hyvien tavoitteiden asettelu yhdessä asiakkaan kanssa vaatii työntekijältä ammattitaitoa. Tavoitteiden tulee luonnollisesti lähteä asiakkaasta itsestään. (Rostila 2001, 75-77.) Tavoitteen on oltava asiakkaalle tärkeä, muuten ei voi olettaa hänen toimivan sen eteen. Jotta asiakas uskaltaa ja pystyy kertomaan todelliset toiveensa työntekijälle, on asiakassuhteen oltava riittävällä tasolla. (Särkelä 2001, 87). Tavoitteiden asettelussa perussääntönä on, että asetetaan tarpeeksi pieniä ja konkreettisia tavoitteita, joiden saavuttaminen onnistuu. Onnistumiset lisäävät motivaatiota. Pienet tavoitteet johtavat kohti suurempaa päämäärää. (Rostila 2001, 75-77.) Jos taas asiakas esittää liian suuren ja epärealistisen tavoitteen, työntekijän on osattava pilkkoa se pieniksi palasiksi asiakkaan toimintakyvyn mukaan (Särkelä 2001, 88). Yleisesti ottaen tavoitteiden olisi saatettava autettava liikkeelle ja tuettava hänen

toimintansa lisääntymistä. Auttajien liian aktiivinen rooli voi johtaa siihen, että autettava passivoituu entisestään. (Särkelä 2001, 64).

Tavoitteiden asettelun jälkeen seurataan tavoitteiden toteutumista ja tuetaan asiakasta tavoitteiden saavuttamisessa. Sosiaalityön tuki voidaan määritellä suunnitelmallisena toimintana kohti asetettuja tavoitteita. Sosiaalityöntekijä on tällöin asiakkaan rinnalla kulkija tukemassa tavoitteisiin pääsyä. (Jokinen 2008, 122-123.) Hyvän työntekijän yksi ominaisuus on jämäkkyys. Muutos ei ole koskaan helppoa ja kivutonta ja työntekijän on oltava vaativa, mutta kannustava suhteessa asiakkaaseen. (Särkelä 2001, 40-41). Työntekijä seuraa asiakkaan sitoutumista sopimuksiin ja tarvittaessa hän voi myös asettaa asiakkaalle sanktioita. Nämä sanktiot edustavat julkisen vallan kontrollia. Tätä kontrollia oikeutetaan sillä, että se lopulta palvelee asiakkaan hyvää parantamalla tämän elämäntilannetta tai estämällä sen ratkaisevan huonontumisen (Jokinen 2008, 122-123.) Viranomaisen roolin sovittaminen yhteen työntekijän asiakasta auttavan, tukevan ja ymmärtävän roolin kanssa ei ole ongelmатonta. (Jokinen 2008, 110-111.)

Jotta kontrolli ei muuttuisi vahingolliseksi niin asiakkaalle kuin työntekijän ja asiakkaan suhteelle, se tulisi tehdä näkyväksi ja siitä tulisi olla tietoinen. Työntekijän tulee olla tietoinen omista mahdollisuuksistaan käyttää valtaa ja kontrollia. On osa työntekijän ammattitaitoa osata sovittaa kontrollia ja tukea yhteen ja vielä erikseen yksilöllisesti jokaisen asiakkaan kohdalla. Asiakkaalle tulee myös kertoa häneen kohdistuvista odotuksista ja velvoitteista sekä sanktioiden mahdollisuudesta. (Jokinen 2008, 142-143.) Jos asiakas todella luottaa ja uskoo siihen, että työskentely on hänen parhaakseen, ei jämäkkyys ole vahingollista asiakkaalle tai asiakassuhteelle. Vaativuus osoittaa parhaimmassa tapauksessa työntekijän luottamuksen asiakkaan kykyihin. (Särkelä 2001, 40-41).

Jetsun tutkimuksissa kontrollia edustavan perusosan leikkauksen lopettaminen näyttäytyi joidenkin nuorten silmiin työntekijän luovuttamisena. Nuoret kokivat sen olevan merkki siitä, että heistä oli jo tullut jo toivottomia vakioasiakkaita, joiden kanssa ei kannata työskennellä. (Jetsu 2009, 45-46.) Tuki ja kontrolli eivät automaattisesti ole toistensa vastakohtia. Kontrollin vastakohtana voidaan joissakin tilanteissa nähdä välinpitämättömyys. (Jokinen 2008, 141.) Työntekijät ovat

erilaisia ja joillekin jämäkemmän roolin omaksuminen on haastavaa. Toiset työntekijät taas tarvitsevat harjaantumista empaattiseen työskentelyyn. Työntekijät tarvitsevat tukea kehittyäkseen ammatillisesti. (Särkelä 2001, 40-41). Hyvä työntekijä hallitsee sekä empaattisen että jämäkän työskentelyn oikeissa tilanteissa.

## 5 AIEMMAT KEHITTÄMISHANKKEET

Tässä hankkeessa hyödynnettiin pääasiassa kahden aiemman kehittämishankkeen aikana tuotettua tietoa ja materiaalia. Ei ollut helppo löytää Paimiolle vertailukelpoista tai hyödyllistä hanketta. Moni löytämistäni hankkeista oli toteutettu hyvin isoissa kaupungeissa, joiden organisaatorakenteet ovat aivan erilaiset kuin Paimion pienessä sosiaalitoimessa.

Toinen aiemmista hankkeista on vuosina 2007-2009 toteutettu aikuissosiaalityön kehittämishanke Tampereen seutukunnassa. Tampereen lisäksi hankkeessa oli mukana kuusi pienempää kuntaa Pirkanmaalta. Toinen tämän hankkeen kannalta hyödyllinen projekti toteutettiin opinnäytetyönä pienessä pohjoispohjanmaalaisessa Siikalatvan kunnassa.

Tampereen hanke oli pitkä ja iso hanke, jonka puitteissa tapahtui paljon uudistuksia. Hankkeen päätavoitteet olivat kuitenkin todella lähellä oman hankkeemme tavoitteita. Tärkeiksi kehittämistavoitteiksi nimettiin sosiaalitoimen aikuissosiaalityön sisältöjen, toimintatapojen ja menetelmien kehittäminen. Hankkeella tavoiteltiin parempaa asiakaspalvelua ja haluttiin korostaa sosiaalityötä toimeentulotukeen keskittyvän työn rinnalla. Samalla tavoiteltiin työn mielekkyyden lisääntymistä työntekijöiden keskuudessa. (Europaeus & Koivisto 2009, 5.) Hankkeen materiaalipankki päättyi ensimmäisen kerran käsiini yhden oman hankkeemme toimijan kautta, joka oli jo joitakin vuosia sitten ajatellut ottaa käyttöönsä hankkeen työvälineitä ja -tapoja.

Kehittämishankkeessa korostui myös suunnitelmallisuuden lisääminen asiakastyössä (Europaeus & Koivisto 2009, 13-14). Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista edellytetään, että sosiaalihuoltoa toteutettaessa on aina laadittava asiakaskohtainen suunnitelma. Poikkeuksen tekee tilapäinen neuvonta tai ohjaus. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista).

Hankkeen puitteissa kehittyi lista aikuissosiaalityön hyvistä käytännöistä. Hyvänä käytäntönä pidettiin esimerkiksi nuoriin asiakkaisiin keskittymistä. Nuorilla ongelmat eivät ole vielä jatkuneet liian pitkään ja työskentely nähdään mielekkäänä

sekä tuloksellisena syrjäytymisen ehkäisyn kannalta. Nuorille pyrittiin antamaan kuukausittain aika sosiaalityöntekijälle, koska tuki, apu ja aktivointi ovat mahdollisia vain kasvotusten. Tällä pyrittiin vähentämään toimeentulotuen passivoivaa vaikutusta. (Europaeus & Koivisto 2009, 45-46.)

Toinen hyväksi havaittu käytäntö oli asiakassuunnitelmien laatiminen. Sen nähtiin selkeyttävän asiakkaan tilannetta etenkin uusien asiakkaiden kohdalla ja lyhentävän tulevan asiakkuuden kestoja. Pidemmässäkin asiakassuhteissa suunnitelman laatiminen selkiytti asiakkaan elämäntilannetta ja tavoitteita. Suunnitelma on työntekijän tärkeä apuväline muistin tukena asiakasmäärien ollessa suuria. Asiakas saa suunnitelman kautta lupauksen siitä, että myös työntekijä sitoutuu tavoitteisiin. Työntekijät kokivat, että etenkin nuorilla asiakkailla suunnitelma on hyvä työväline, koska toimeentulotuen maksun perustuessa suunnitelmaan, nuori oppii vastuunottoa elämästään. (Europaeus & Koivisto 2009, 46.)

Muita hyviä käytäntöjä olivat esimerkiksi tiivis yhteydenpito asiakkaaseen puhelimen avulla. Työntekijän on hyvä soittaa joillekin asiakkaille muistutuksia ajanvarauksista. Kuulumisten kysely puhelimitse on hyvä keino tapaamisten välissä ja jos tapaamiselle kasvotusten ei ole aikaa. Kotikäynnit koettiin hyvänä työskentelymuotona. Tämä toimii etenkin asiakkaille, jotka eivät syystä tai toisesta koskaan saavu toimistolle. Kaiken työskentelyn tulee tapahtua nopeasti asiakkaan tilanteen muuttuessa, jolloin on tärkeää kartoittaa tilanne heti ja tarjota tarvittavat tukitoimet. Näin toimien tilanteen paraneminen on todennäköisempää. (Europaeus & Koivisto 2009, 46.)

Riikka Kokko teki opinnäytetyönään nuorten syrjäytymistä ehkäisevän mallin Siikalatvan kunnalle. Kokon mallissa korostuu verkostotyöskentely toisin kuin omassa hankkeessani. Siitä huolimatta joitakin perusraameja oli sovellettavissa myös meidän työskentelyymme. Kokon työstä hyödynsimme omassa kehittämisessä hänen mallinnustaan nuoren palvelupolusta. Kokon malli on hyvä perusmalli johon kuuluu tilannearvio sekä sen perusteella räätälöidyt palvelut. Palveluita ja asiakkaan etenemistä seuraa vastuutyöntekijä. Tarvittaessa palvelut räätälöidään uudelleen asiakasprosessin kuluessa. Mallin tavoitteena on lopulta omillaan pärjäävä asiakas. (Kokko 2013)

## 6 KEHITTÄMISHANKEKUVAUS

Kehittämishanke on prosessi, jota hahmottamaan on kehitelty erilaisia kehittämishankkeen vaiheita kuvaavia malleja (Salonen 2013, 15). Näistä malleista oma kehittämishankkeen noudattelee lähimmin Salosen konstruktivistista mallia. Malli sisältää ajatuksen kehittämishankkeen huolellisen suunnittelun merkityksestä, mutta huomioi inhimilliset tekijät ja niiden vaikutuksen hankkeen eri vaiheissa. Malliin kuuluu myös reflektointi toimintojen välissä, mikä voi muuttaa alkuperäistä suunnitelmaa. (Salonen 2013, 16.)

### 6.1 Aloitusvaihe

Kehittämishankkeen ideointivaihe käynnistyi hiljalleen jo kesäkuun 2014 loppupuolella. Olin tuolloin kesätoissa Paimion sosiaalitoimessa etuuskäsittelijänä ja kesätyön puolesta välissä minulta tiedusteltiin mahdollisuutta jatkaa työtäni syksyllä opintojeni ohessa. Samalla otin esiin, että voisin tehdä myös viimeisen harjoittelujaksoni ja lopputyöni Paimioon. Sovimme alustavasti viimeisen harjoittelun suorittamisesta Paimioon sosiaalitoimeen. Heti tämän jälkeen pyysin työyhteisöä miettimään jotakin kehittämistarvetta sosiaalitoimessa. Minulle oli alusta asti tärkeää, että tekemäni työ palvelisi todellista tarvetta.

Kehittämistarpeita nousi työyhteisöstä muutamia, mutta nämä ideat eivät tuntuneet omilta. Viimeisenä työpäivänäni elokuun alussa työkaverini nosti esiin kehittämistarpeen koskien sosiaalitoimen nuoria aikuisasiakkaita. Hän toivoi, että tämän kohderyhmän kanssa työskentelyä tehostettaisiin ja yhtenäistettäisiin. Tämä aihealue tuntui heti omalta. Etuuskäsittelijän työssä olin saanut jo jonkin verran käsitystä nuorten toimeentulotukiasiakkaiden määrästä ja heidän elämäntilanteistaan. Minusta oli surullista huomata, miten monen nuoren aikuisen elämä vaaluu ohi toimeentulotukina kotona. Jos 24-vuotias on peruskoulun jälkeen ollut enemmän tai vähemmän yhtäjaksoisesti koulutuksen ja työn ulkopuolella, on siinä ehtinyt kulua jo kahdeksan vuotta. Koin, että tämän ryhmän kanssa työskentely kuitenkin olisi tärkeää juuri heidän nuoren ikänsä takia. Koko elämän ollessa vielä



edessä positiivisen muutoksen aikaansaaminen mahdollisimman nopeasti olisi hyvin tärkeää niin yksilölle kuin yhteiskunnalle.

Kypsyttelin ideaa kesälomani ajan ja syyskuussa, kun palasin töihin, aloin markkinoida ideaa muillekin työyhteisössä. Aihe oli kaikista yhtä tärkeä kuin minustakin ja sain vihreää valoa ideani jatkotyöstämiselle. Ennen ideaseminaaria kävin läpi aihetta sivuavia opinnäytetöitä ja tarkensin aihettani itsenäisesti sekä vapaa-muotoisesti työkavereiden kanssa keskustellen. Syyskuun loppupuolelle ideaseminaariin mennessä kehittämisen tavoite ei kuitenkaan ollut vielä riittävän selkeä. Alustavassa ideassa kehittämistehtäviä oli vielä liikaa ja seminaarin jälkeen pidimme pikaisesti palaverin hankkeen toimijoiden kesken.

Palaverissa tarkensimme ja vedimme yhteen niitä asioita, jotka vaativat tarkennusta. Vaikka aloitusvaiheelle tyypillisiä aiheita, kuten kehittämistarvetta ja alustavia kehittämistehtäviä sekä hankkeeseen kuuluvia toimijoita, oli mietitty eri yhteyksissä jo aiemmin (Salonen 2013, 17), oli hyvin tärkeää pitää vielä toimijoiden kesken yhteinen palaveri aiheesta. Näin varmistuttiin siitä, että kaikilla on sama käsitys aiheesta ja tulevasta toiminnasta.

Palaverissamme kartoitin osallistujien toiveita kehittämishankkeelle ja erittelimme yhdessä kehittämistehtäviä. Tuolloin sovittiin, että lähdemme kehittämään ensisijaisesti yhteistä toimintamallia kolmelle aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijälle. Yhtenäisellä mallilla tavoiteltiin suunnitelmallisempaa asiakastyötä. Malli oli ensisijainen tavoite. Lisäksi toimintamallin pohjaksi haluttiin kuulla asiakkaiden mielipiteitä. Esimies toivoi malliin mukaan verkostotyötä muiden kunnallisten ja julkisten toimijoiden kanssa kun taas työntekijät taas halusivat kehittää omia keinojaan motivoida asiakkaita muutokseen. Kirjasin nämä toiveet ylös. Puhuimme tuolloin myös kaikkien toimijoiden sitoutumisesta hankkeeseen, mikä tulisi olemaan perusedellytys hankkeen toteuttamiseksi. Kaikki ilmaisivat kiinnostuksensa ja motivaationsa tulevaa hanketta kohtaan.

## 6.2 Suunnitteluvaihe

Palaverin jälkeen suunnitteluvaiheessa työskentelin kirjoittamalla kehittämissuunnitelmaa ja perehtymällä lisää aihetta sivuavaan kirjallisuuteen ja aiempiin kehittämishankkeisiin. Suunnitelma tuli laatia huolellisesti ja siitä tuli ilmetä esimerkiksi kehittämisen tavoitteet, toimintaympäristö, keskeiset toimijat, kehittämisen menetelmät, tiedonhankintamenetelmät sekä tuotettujen dokumenttien ja aineistojen keräämisen sekä käsittelyn tavat (Salonen 2013, 17). Oman suunnitelmani kompastuskiviä olivat kehittämistehtävät, jotka tässä kohtaa olivat vielä liian laajat. Ne paisuivat, koska halusin hankkeen puitteissa toteuttaa kaikki työyhteisön palaverissa sovitut asiat.

Tässä kohtaa sain projektin työstämiseen ja rajaamiseen tukea ohjaavalta opettajaltani. Keskustelumme jälkeen sain hahmoteltua suunnitelmaan kolme konkreettista ja toteuttamiskelpoista kehittämistehtävää. Pyysin näihin muokattuihin kehitystehtäviin vielä erillisen varmistuksen hankkeen muilta toimijoilta, koska heidän alkuperäisen toiveensa mukaista aihetta oli rajattu paljon. Toimijat olivat tyytyväisiä tulevan hankkeen kehittämistehtäviin.

Suunnitelmaseminaariin, eli marraskuun alkuvaiheille mennessä, tuleva työskentely oli hyvin jäsennehtynä ja aikataulutettuna. Alla on kuvattuna taulukkoon toteutunut kehittämisprosessi kokonaisuutena.

AIKA	TOIMINTA	TOIMIJAT	TUOTOS
06-08/2014	Alustava sopimus opinnäytetyöstä ja tulevan aiheen pohdintaa	Aikuissosiaalityön tiimi	Jatkotyöstettävä kehittämistarve
09-10/2014	Esisuunnittelu		Kehittämistehtävien ideointia
	Suunnittelupalaveri	Aikuissosiaalityön tiimi	Yhteinen päätös kehittämistehtävistä ja sitoutuminen hankkeeseen
	Ohjauskeskustelu	Ohjaava opettaja	Aiheen rajaaminen
	Suunnitelman kirjaaminen ja hyväksyminen	Aikuissosiaalityön tiimi	Valmis ja hyväksytty suunnitelma
11-12/2014	Materiaalien ja tiedon hankinta		Hankkeen alustava tietoperusta
	Haastattelujen valmistelu ja toteutus	Tiimin konsultointi	Haastatteluaineisto
	Ensimmäinen kehittämisiltapäivä	Aikuissosiaalityön tiimi	Tulevan palvelumallin tieto- ja arvopohjan hahmottaminen
01/2015	Toinen kehittämisiltapäivä osa 1	Aikuissosiaalityön tiimi, esimies poissa	Tiimin omat kehittämisideat ja kohderyhmän tarkennus
	Toinen kehittämisiltapäivä osa 2	Aikuissosiaalityön tiimi	Palvelumallin pääpiirteet ja aikuissosiaalityön oma palaveri
	Kolmas kehittämisiltapäivä	Aikuissosiaalityön tiimi	Alkukartoituslomake ja valmis palvelumalli
02/2015	Palvelumallin käynnistäminen		Ensimmäiset ajanvaraukset
	Tuotoksen viimeistely		Valmis tuotos
	Arviointi-iltapäivä	Aikuissosiaalityön tiimi	Yhteenveto ja palaute
03-04/2015	Raportin työstäminen		Valmis opinnäytetyö

IDEOINTI- JA SUUNNITTELUVAIHE

ESIVAIHE

TYÖSTÖVAIHE

VIIMEISTELYVAIHE

Taulukko 1. Kehittämishankkeen prosessikuvaus

Tärkeimmäksi kehittämismenetelmäksi valikoitui kolmen kehittämisiltapäivän pitäminen toimijoiden kesken. Nämä iltapäivät sijoittelin harjoittelujakson ajalle noin kahden viikon välein. Iltapäivien suuret linjat ja teemat oli mietitty valmiiksi. Yksityiskohtaisemman ohjelman suunnitteluun jokaista iltapäivää kohden olin varannut aikaa harjoittelujakson ajalle. Suunnitteluvaiheessa on luonnollista, että kaikkia asioita ei pystytä suunnittelemaan tarkasti ja moni asia tarkentuu vielä työskentelyn aikana (Salonen 2013, 17). Kehittämistyön väljempi jäsentely mahdollisti niin minun itseni kuin muidenkin hankkeen toimijoiden ajatustyön sekä työskentelyn reflektoinnin. Väljällä aikataululla varauduin myös mahdollisiin muutoksiin työskentelyssä ja toimijoiden yllättäviin poissaoloihin. Ensimmäiset kaksi viikkoa harjoittelujaksosta varasin siihen, että toteutin pienimuotoiset haastattelut tulevan mallin kohderyhmän asiakkaille. Palaverissa sovitun mukaisesti asiakkaille tuli antaa mahdollisuus vaikuttaa tulevaan palveluun.

Seminaarissa minua kehoitettiin arvioijien toimesta vielä miettimään aiheeni rajasta. Olin kuitenkin jäsentänyt kehitystehtävät tärkeysjärjestykseen ja huomioinut tämän aikataulussa. Jos aika loppuisi kesken, motivoinnin keinojen kehittäminen rajattaisiin tämän hankkeen ulkopuolelle. Tarkoitus olisi sivuta tätä aihetta yhtenä osa-alueena kehittämishankkeessa. Aihe on kuitenkin jo itsessäänkin niin laaja, että siinä olisi aineksia vaikka omaksi itsenäiseksi hankkeeksi. Suunnitteluvaihe päättyi sosiaali- ja terveystieteiden johtajan hyväksyessä suunnitelman ja tämän jälkeen allekirjoitimme toimeksiantosopimuksen.

### 6.3 Esivaihe

Oma esivaiheeni sisälsi materiaalien ja tiedon hankkimista tulevaa kehittämistyötä varten. Tutkimustiedon lisäksi tutustuin tulevan mallin kohderyhmän asiakkaiden elämäntilanteeseen tarinallisuuden kautta sekä selailemalla internetin keskustelupalstaa, jossa nämä nuoret saavat vertaistukea toisiltaan.

Vaihe sisälsi myös käytännönvalmisteluita kuten haastattelulomakkeen laadinnan. Tässä konsultoin myös toimijoita, jotta heidänkin mielestä tärkeimmät kysymykset tulevat kysytyksi. Lasken vielä esivaiheeksi myös haastatteluaineiston

keräämisen. Laatimani aikataulun mukaisesti toteutin asiakkaiden haastattelut kahden ensimmäisen harjoitteluviikon aikana.

Haastatelluille kerroin, että tuloksia käsitellään työntekijöiden kesken ja on mahdollista, että työntekijät tunnistavat heidät heidän vastaustensa perusteella. Raportissa lupasin kuitenkin esittää heidän vastauksensa niin, että he eivät ole tunnistettavissa. Olin kirjoittanut haastattelujen pohjalta lyhyet yhteenvedot jokaisen haastateltavan kertomasta. Nämä luettiin kehittämisiltapäivässä ja niiden pohjalta heräsi paljon keskustelua. En esitä kertomuksia sellaisenaan tässä, sillä silloin tunnistettavuus olisi mahdollista. Esitän tässä yhteenvedon nuorten vastauksista. En kuvaa tarkempia pohjatietoja vastaajista esimerkiksi sukupuolen, iän tai asiakkuuden keston kautta. Tällä pyrin suojaamaan heidän henkilöllisyytensä. Olen nimennyt vastaajat kirjaimilla A, B ja C. Tärkeimmät ydinkysymykset, joihin halusin haastatteluiden avulla saada vastauksia olivat:

- Miten tahdot asioida sosiaalitoimessa?
- Miten tavoitat parhaiten työntekijän?
- Millaista apua olet saanut sosiaalitoimesta?
- Millaista apua toivot jatkossa sosiaalitoimesta?

Nuorten antamissa vastauksissa oli paljon yhtäläisyyksiä. Kaikki kolme nuorta kokivat, että kirjallinen asiointi on mieluista ja helppoa eivätkä he kokeneet tarvetta tavata työntekijää nykyistä enempää. Vastaaja A nosti esiin, että uusien asiakkaiden olisi hyvä ainakin aluksi käydä sosiaalitoimessa. Hän oli oman asiakkuutensa alussa asioinut ensin vain toimistolla. Tavoittamisesta puhuttaessa, vastaaja C nimesi, että sosiaalityöntekijän tavoittaminen on helppointa sähköisen lomakkeen kautta. Sähköisessä lomakkeessa voi ilmoittaa, jos haluaa ajan. Vastaajat A ja B pitivät puhelinaikaa parhaimpana tapana, mutta sanoivat sen olevan silti tehoton tapa. Vastaaja A:n mielestä puhelinaika on liian aikainen. Puhelinaika on kello 10.00-11.30. Vastaaja B:n mielestä puhelinaika on liian ruuhkainen. Lisäksi hän oli pettynyt siihen, ettei työntekijä soita takaisin, vaikka näkee hänen soittaneen.

Kaikilla oli kokemus, etteivät he olleet saaneet sosiaalitoimesta juurikaan apua omaan elämäntilanteeseen. Nuorten toiveet tulevalle avulle keskittyivät hyvin paljon taloudellisen tuen puolelle. Kaikki nuoret toivoivat enemmän harkinnanvaraista tukea erinäisiin asioihin. Vastaajat A ja C halusivat haastattelutilanteessa kertoa kokemuksistaan, joissa heitä oli sosiaalitoimen puolelta kohdeltu heidän kokemuksensa mukaan väärin. Nämäkin tilanteet liittyivät lähinnä taloudellisen harkinnanvaraisen tuen kysymyksiin. Vastaaja C:n kokemuksen mukaan työntekijät eivät ole itsekään perillä omista työkäytännöistään ja –tehtävistään. He välittävät väärää tietoa asiakkaille eivätkä pidä lupauksiaan.

Toiveita tulevalle avulle nousi haastatteluissa esiin vaihtelevasti. Vastajaa B kok tarvitsevana vain töitä ja ettei sosiaalityöntekijällä ole mitään mahdollisuuksia tukea hänen työllistymistään. Hän kertoo itse olevansa aktiivinen työnhakija. Vastajaa A koki, että työntekijät eivät jaa sitä tietoa, mitä heillä on. Hän koki tarvitsevana ohjausta koulutuspaikan hakuun ja opintoetuuksiin liittyvissä asioissa. Vastajaa C oli ohjattu työvoimatoimiston asiakkaaksi sosiaalitoimen kautta ja sitä kautta hänen työnhakunsa on nyt voimassa.

Tavoitin kolme haastateltavaa, joten otantani ei ole kovin kattava. Saimme kuitenkin arvokasta asiakaspalautetta toimintakäytäntöjemme uudistamisen tueksi. Varsinaisten haastattelutulosten lisäksi arvokas tulos oli myös se prosessi, jolla yritin tavoittaa haastateltavia haastatteluun. Tämä prosessi kuvaa hyvin hankkeen alussa vallinnutta arkea liittyen nuorten kanssa työskentelyyn.

Valitsimme työkaverini kanssa 12 nuorta, joita lähtisin ensisijaisesti tavoittamaan haastattelua varten. Tässä kohdassa teimme jo tiettyä rajausta ja valintaa niihin nuoriin kenen ajattelimme olevan eniten motivoituneita vastaamaan. Osa rajautui pois myös esimerkiksi siksi, että he olivat sairaala- tai katkaisuhoidossa, eivätkä todennäköisesti pääsisi paikalle. Lähdin tavoittamaan 11 nuorta puhelimitse ja yhtä nuorta sähköpostitse, koska hänen tiedoissaan ei ole puhelinnumeroa. Tämä sähköpostitse tavoitettu nuori ei tahtonut osallistua. Ensimmäisellä tai toisella soittoyrityksellä tavoitin seitsemän nuorta, joista neljä osoitti heti kiinnostuksensa haastatteluun ja varasin heille ajat. Kolme ei halunnut tai pystynyt osallistumaan. Neljää asiakasta en koskaan tavoittanut puhelimitse. Näistä neljästä

kahdelle laitoin sähköpostia, koska heidän asiakastiedoissaan oli sähköposti-osoite. Kumpikaan ei koskaan vastannut.

Neljästä asiakkaasta, joille oli varattu ajat, kaksi saapui ajallaan ensimmäiselle tapaamiselle. Kahden muun kanssa haastattelut eivät toteutuneet. Toista asiakasta en enää tavoittanut ja toinen sai kaksi aikaa lisää, muttei saapunut kummallekaan. Kolmas haastateltavani oli alkuperäisen listan ulkopuolelta ja soitin hänelle hänen toimeentulotukihakemuksensa perusteella. Hän saapui sovitulle ajalle. Nuorten tavoittamisen ollessa näin haastavaa ei ole ihme, jos työntekijöiden aika ei riitä tapaamisten järjestämiseen.

## 6.4 Työstövaihe

Salonen pitää työstövaihetta kehittämistoiminnan toiseksi tärkeimpänä vaiheena suunnitteluvaiheen jälkeen. Työskentelystä vastaava henkilö voi kokea vaiheen raskaana. Vaihe on kuitenkin koko hankkeen opettavaisimpia vaihteita, jolloin vastuhenkilö pääsee harjoittamaan tulevassa ammatissa tarvitsemiaan osaamisalueita. (Salonen 2013, 18.) Työstövaiheen tärkeimpiä päiviä olivat harjoittelujakson ajalle varatut kolme kehittämisiltapäivää. Kehittämisiltapäivien teemat noudattelivat jo suunnitteluvaiheessa määriteltyjä aihealueita. Kuitenkin iltapäiväkohtaisen tarkemman suunnittelun ohjelman ja aikataulun osalta olin jättänyt harjoittelujakson ajalle. Tällä varauduin kehittämishankkeen elämiseen ja muuttumiseen prosessin edetessä.

### **Ensimmäinen kehittämisiltapäivä**

Ensimmäinen iltapäivä osui joulukuun puoleen väliin. Työskentely aloitettiin kertaamalla vielä hankkeen tavoitteet ja keskustelemalla tulevasta työskentelystä. Iltapäivän tarkoituksena oli luoda pohjaa tulevalle palvelumallille. Perehdyimme nuorten asiakkaiden tuen tarpeeseen sekä hahmottelimme työntekijöiden työskentelyssä vallitsevia arvoja. Hyödynsimme tämän iltapäivän aikana tekemiäni haastatteluja sekä aiempaa tutkimustietoa. Otimme myös katsauksen kohderyhmän nuorten keskustelupalstaan internetissä ja tutustuimme osattomien nuorten

kokemusmaailmaan narratiivisuuden kautta. Lisäksi otimme muutaman toiminnallisen harjoituksen.

Aloitimme harjoitteella, jossa kysymyksen asetteluna oli, että miten minä voin työntekijänä tukea nuorta asiakasta. Harjoitus toteutettiin muistilappujen avulla, jokaisen työntekijän kirjatessa ensiksi itse viisi asiaa lapuille. Laput jätettiin keskelle pöytää odottamaan jatkoa. Tämän jälkeen kävimme läpi haastatteluiden tulokset. Tarkoituksena oli tarjota toimijoille asiakkaiden näkemys, siitä miten palveluamme tulisi kehittää. Haastatteluaineiston tueksi olin laatinut esityksen nuorten tarpeista tehdyistä tutkimuksista. Esityksen pohjana olivat esimerkiksi Jetsun, Palolan ja Lavikaisen tutkimustulokset. Tutkimustieto antoi laajemman kuvan siitä, miten nuoria tulisi auttaa. Esityksen tarkoitus oli tiedon välityksen lisäksi viritellä keskustelua, missä se onnistuikin hyvin. Toimijat toivat aktiivisesti esiin omia näkökulmiaan.

Palasimme takaisin lappuharjoitukseen ja jokainen laitto omien vastauksensa lisäksi rastin kolmeen muuhun lappuun, joiden viestiä hän piti tärkeänä. Tässä kohdassa sai lisäksi vielä muuttaa omia vastauksia, jos ne olisivat edellisen keskustelun tai tiedon pohjalta muuttuneet. Tämän harjoituksen avulla hahmoteltiin työyhteisössä vallitsevia arvoja työskentelylle ja vedettiin osaltaan jo yhtenäisiä linjoja tulevalle palvelumallille. Laput järjestettiin teemojen ja äänien perusteella tärkeysjärjestykseen. Tärkeimmäksi asiaksi koettiin selkeästi asiakkaan kuuleminen. Seuraavana olivat motivointi ja kannustaminen sekä erilaisten vaihtoehtojen ja asiakkaan voimavarojen kartoittaminen ja löytäminen. Tärkeäksi koettiin myös säännöllinen tapaaminen.

Seuraavaksi viriteltiin jälleen keskustelua. Lähdimme tutustumaan siihen kokemusmaailmaan, joka näillä nuorilla mahdollisesti pahimmassa tilanteessa on. Tässä käytimme apuna narratiivista menetelmää lukemalla kertomuksia Tamminsen ja Eskelisen teoksesta. Lisäksi perehdyimme työttömien nuorten keskustelupalstaan. Tällä hahmoteltiin työttömyyden taustalla olevia syitä sekä sen aiheuttamia ongelmia yksilölle.



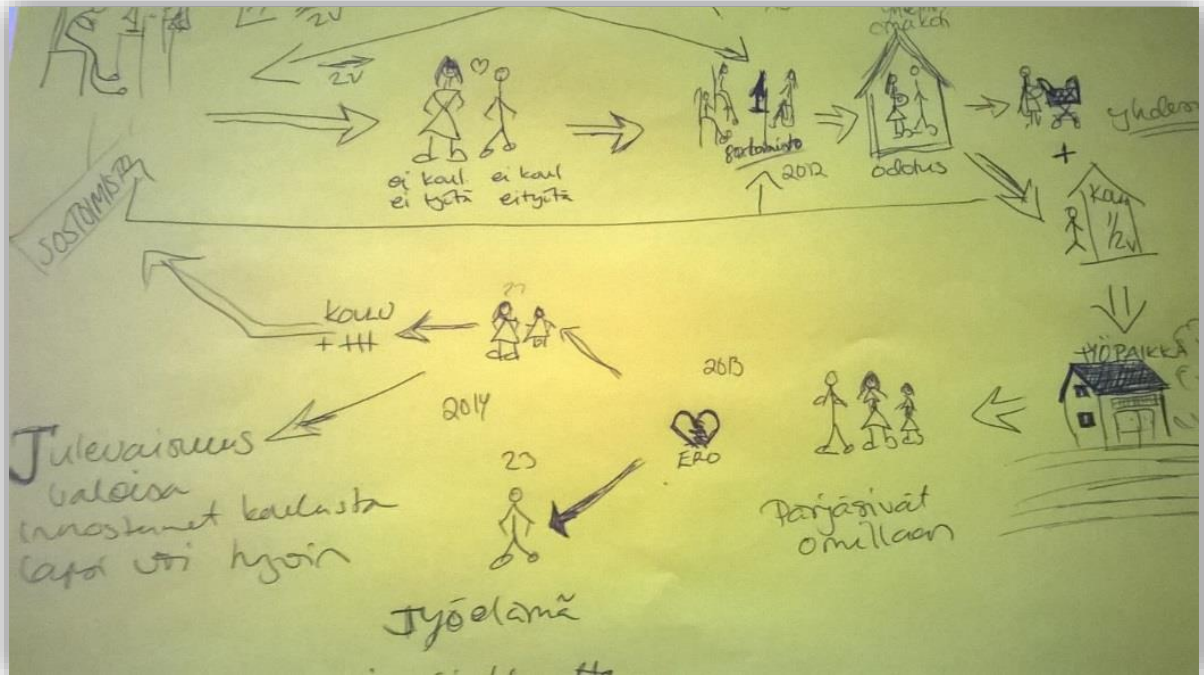
Iltapäivä päättyi toiminnalliseen harjoitukseen. Harjoituksessa jokainen työntekijä hahmotteli paperille yhden onnistuneen ja mieleen painuneen asiakasprosessin jonkun työhistorian aikana vastaan tulleen asiakkaan kanssa. Tällä harjoituksella oli tarkoitus auttaa hahmottamaan, mikä työskentelyssä on vaikuttavaa ja mitä työntekijä voi asiakkaan hyväksi tehdä. Harjoitus toimi myös työntekijöiden uskon palauttajana ja vahvistuttajana sekä taisteli osaltaan näköalattomuuden ja toivottomuuden tunnetta vastaan. Esimies sai saman tehtävän hieman muokattuna ja hahmotteli omalle paperilleen asiakasprosessin ideaalimallin, miten hän toivoisi työntekijöidensä työskentelevän. Tämä pohjusti osaltaan seuraavaa iltapäivää, jolloin oli tarkoitus rakentaa yhteisiä raameja työskentelylle.

Harjoitus oli kaikille työntekijöille hyvin mieluinen ja kaikille tuli nopeasti mieleen jokin onnistunut asiakasprosessi, jonka halusi jakaa muiden kanssa. Kaikki kolme tarinaa olivat erilaisia alusta loppuun asti, mutta niistä oli löydettävissä selkeitä yhtäläisyyksiä. Tarinoiden nuorilla miehillä oli kaikilla perhetaustassa tai lähimenneisyydessä erilaisia ongelmia, mutta työskentely sosiaalityöntekijän kanssa ei keskittynyt menneisyyden ongelmiin vaan oli tulevaisuuteen suuntautunutta ja ratkaisukeskeistä. Asiakkailla oli myös jokin selkeä este elämässä etenemiselle, esimerkiksi asunnottomuus, joka ratkaistiin ensimmäiseksi.

Kaikki asiakkuudet olivat pitkiä, useamman vuoden pituisia, eikä eteneminen kohti tavoitteita ollut suoraviivaista. Matkan varrella oli useampia takapakkeja ja erilaisia kokeiluja. Vaikka usko oli molemmillakin osapuolilla välillä koetuksella, missään kohtaa ei luovutettu. Tarinoiden henkilöillä oli kaikilla hyvä ja luottamuksellinen suhde omaan työntekijäänsä. Yhteydenpito oli tiivistä ja säännöllistä.

Varsinaista käännettä kohti lopullista onnistumista tai syitä asiakkaan motivaation muuttumiseen ei kaikissa tarinoissa voitu paikantaa. Syy ei välttämättä ollut mitenkään työntekijään tai yhteiskunnan palveluihin liittyvää vaan oli esimerkiksi parisuhde ja perheen perustaminen, kuten yhdessä tarinoista. Olennaista oli, että työntekijä oli rinnalla kulkemassa ja kannustamassa sekä aktiivisesti tarttumassa toimeen ja tukemassa tilanteessa, jossa asiakkaan motivaatio syystä tai toisesta heräsi.

Esimiehen hahmottelemassa mallissa korostui se, että heti asiakkaan ensimmäisestä kontaktista alkaisi tavoitteellinen työskentelyprosessi. Prosessiin kuului alkukartoitus sekä suunnitelma, joka toimisi työskentelyn pohjana. Taloudellisen tukemisen rinnalla seurattaisiin tavoitteiden toteutumista ja tuettaisiin asiakasta niiden saavuttamisessa



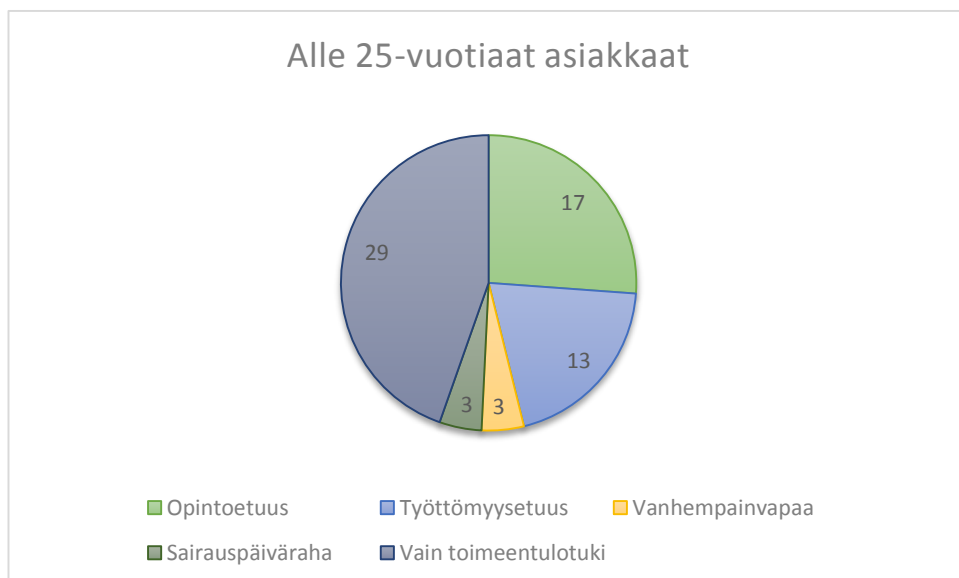
Kuva 2. Työntekijän piirtämä kuvaus onnistuneesta asiakasprosessista

Iltapäivä lopetettiin tähän harjoitukseen ja harjoituksen herättämät ajatukset saivat jäädä hautumaan seuraavaan iltapäivään. Seuraavalla kerralla lähdettiin pohtimaan konkreettisia keinoja ja työskentelytapojen muutosta, jotta näitä onnistuneita asiakastarinoita olisi jatkossa enemmän.

### Toinen kehittämisiltapäivä

Toinen iltapäivä osui tammikuun alkupuolelle. Tämä tapaamiskerta jouduttiin jakamaan kahteen eri ajankohtaan. Esimies sairastui ja yhdelle työntekijöistä tuli pakottava ja kiireellinen meno lastensuojelun puolelta. Toisena iltapäivänä käsiteltävä aihe oli sosiaalitoimen oman toimintamallin luominen, joten kaikkien työyhteisön jäsenten osallistuminen toimintaan oli ratkaisevaa.

Iltapäivän ensimmäisessä osiossa olivat järjestelyiden jälkeen paikalla kaikki muut toimijat paitsi esimies. Ensimmäinen asia, joka tuli ratkaista ennen toimintamallin luomista, oli määrittellä tarkasti se kohderyhmä, joka kuuluu tulevan palvelumallin piiriin. Tämä määrittely aloitettiin tutustumalla asiakaslistoihin, jotka olin valmistellut etukäteen iltapäivää varten. Asiakastietojärjestelmän perusteella olin jaotellut kaikki alle 25-vuotiaat asiakkaat työntekijäkohtaisesti ja elämäntilanteen perusteella ryhmiin. Jaottelemanani ryhmät olivat tulottomat eli vain toimeentulotuella elävät asiakkaat, työttömät, joilla on oikeus johonkin työttömyysetuuteen, opiskelijat sekä sairauspäivärahalla tai äitiys- tai vanhempainvapaalla olevat nuoret.



Kuvio 3. Alle 25-vuotiaat asiakkaat

Yhdessä keskustellen ja asiakaslistoja tarkastellen tulevan palvelumallin kohderyhmäksi tarkennettiin alle 25-vuotiaat nuoret toimeentulotukiasiakkaat, joiden ainoana tulona on toimeentulotuki. He ovat myös suurin yksittäinen ryhmä alle 25-vuotiaissa asiakkaissa. Opiskelijat jätettiin mallin ulkopuolelle, sillä heidän asointinsa johtuu lähinnä opintoetuuksien riittämättömyydestä. Vanhempainvapaalla olevat henkilöt elävät ensisijaisesti lapsiperheen arkea kotona ja Paimion kaupungilla on jo runsaasti palveluita lapsiperheille. Ne työttömät nuoret, joilla on

oikeus johonkin työttömyysetuuteen, paikannettiin ensisijaisesti työ- ja elinkeinotoimen asiakkaiksi. Tällöin nuorella on esimerkiksi ammatillinen koulutus taustalla, jolloin esimerkiksi työllisyystilanne ei ole yhtä heikko kuin vain peruskoulupohjan omaavalla henkilöllä.

Päästyämme yhteisymmärrykseen kohderyhmästä oli aika alkaa hahmotella sitä tehostetumman tuen mallia, jonka piirin nämä asiakkaat sitten päätyisivät. Ennen tätä otimme kuitenkin katsauksen siihen, miten muualla tehdään aikuissosiaalityötä nuorten asiakkaiden kanssa. Tässä kohdassa tutustuimme kahteen aiempaan kehittämishankkeeseen, joista olin tehnyt esitykset. Esittelin nämä hankkeet tarkemmin kohdassa aiemmat kehittämishankkeet. Molemmista hankkeista löydettiin paljon hyvää, jota voi soveltaa myös Paimion työskentelyyn. Kritiikkiä aiemmille malleille tuli siitä, että ne eivät huomioi erilaisten takapakkien mahdollisuutta asiakasprosessissa.

Tutustuttuamme muiden kuntien käytäntöihin, oli aika miettiä Paimion omia työkäytäntöjä. Otimme harjoituksen, jossa jokainen osallistuja kirjasi ensin paperille hyvät yhteiset tai omat työkäytännöt sekä myös kehittämistä kaipaavat työtavat. Lisäksi paperiin sai kirjata omia ideoita toiminnan kehittämiseksi. Jokainen kirjasi ensin omat vastauksensa itselleen muistiin ja lopuksi ne koottiin yhteisesti taululle isoille papereille ja niistä keskusteltiin.

Harjoitus herätti paljon keskustelua, joka kesti lähes tunnin ajan. Paimion nykyisissä työkäytännöissä pidettiin hyvänä esimerkiksi hyviä suhteita erilaisiin yhteistyöverkostoihin. Työntekijät pitivät tärkeänä sitä, että heillä on mahdollisuus käyttää laajasti harkinnanvaraista taloudellista tukea. Paimiossa on nykyisellään sosiaalityössä hyvä resursointi ja työntekijät tavoittaa helposti suhteellisen pitkällä puhelinajalla tai sähköpostitse. Tässä työntekijät olivat siis hyvin eri mieltä kuin asiakkaat. Myös ajan saa tarvittaessa nopeasti. Hyvänä työkäytäntönä nähtiin myös tiettyjen asiakkaiden säännöllinen tapaaminen.

Tyytymättömyyttä herätti oman työajan riittämättömyys. Esimerkiksi asiakassuunnitelmia tai asiakkaiden tilannekartoituksia on ehditty tehdä auttamattoman

vähän. Kirjaamiseen ei jää aikaa ja työntekijääkin harmittaa, kun ei millään seuraavalla tapaamisella muista, mitä on viimeksi puhuttu asiakkaan kanssa. Toisaalta tämän ongelman koettiin olevan kiinni omasta toimintakäytännöstä ja siihen voi vaikuttaa aikatauluttamalla ja omalla jämäkkyydellä. Kalenterin rakentaminen järkevästi ja esimerkiksi käyttämällä asiakkaan kanssa koko hänelle varattu aika, on mahdollista tehdä kirjauksia. Asiakkaille usein kuitenkin varataan 30 minuuttia tai tunti aikaa ja pelkkä toimeentulotuen käsittely ei vie tätä koko aikaa. Jämäkkyys työskentelyssä tarkoittaa sitä, ettei esimerkiksi keskeytä omia työtehtäviään jonkun asiakkaan tai kollegan tuodessa esiin uusia tehtäviä.

Työntekijät kokevat, että asiakkaat ovat epätasa-arvoisessa asemassa etenkin toimeentulotuen ja sen leikkausten suhteen. Lastensuojeluasioiden käsittely vie valtaosan viikkopalaverista ja aikuissosiaalityön asiat jäävät marginaaliin. Työntekijät kokevat, että yhteiset säännöt ovat epäselviä ja niitä, mistä on päästy sopuun, ei noudateta.

Ideoita toimintojen kehittämiseen tuli myös paljon. Ideana nostettiin esiin asiakassuunnitelmien teko, jonka ajateltiin tehostavan työskentelyä. Sosiaalitoimen palvelu kaipaa myös hieman joustoa ja esimerkiksi tarvittaessa sosiaalityöntekijä voisi tehdä enemmän kotikäyntejä. Tietynlainen työparityöskentely myös aikuis-sosiaalityössä antaisi mahdollisuuden pohtia kollegan kanssa asiakastilanteita ja tukea löytämään ratkaisuja. Lisäksi aikuissosiaalityölle voisi olla aivan oma palaveri. Joidenkin asiakkaiden kohdalla voisi kokeilla oman työntekijän vaihtoa, jos molemmilla osapuolilla on tunne, että kaikki on jo kokeiltu.

Ideat jätettiin hautumaan ja odottamaan seuraavaa tapaamiskertaa. Seuraavaksi kerraksi työyhteisö esitti toiveen, että laatisin vielä työntekijäkohtaisen asiakaslistan tässä iltapäivässä tarkennetun kohderyhmän asiakkaista.

### **Toisen kehittämisiltapäivän jatko**

Seuraava tapaaminen oli viikon päästä ja poikkeuksellisesti aamupäivästä. Tällä järjestelyllä saatiin myös esimies mukaan uuden palvelumallin mallintamiseen. Aamupäivä ei ollut hyvä ajankohta kehittämispalaverille. Palaveri alkoi kankeasti ja hitaasti. Toimeen tarttuminen heti aamusta oli kaikille vaikeaa.

Edellisen kerran harjoitukseen viitaten oli tarkoitus alkaa nyt mallintaa tulevaa palvelumallia. Oli hieman ongelmallista muistaa, mitä viikko sitten oli puhuttu ja esimies oli näistä luonnollisesti täysin tietämätön. Muistin virkistykseksi olin asettanut edellisen kerran harjoituksessa tuotetut paperit esille seinille ja teimme pikaisen kertauksen edelliskerrasta. Mukana työskentelyssä olivat nyt työntekijäkohtaiset asiakaslistat kohderyhmän asiakkaista, mikä auttoi hahmottamaan asiakasmäärää ja asiakkaiden tilanteita. Työskentelimme kirjaamalla ja piirtämällä tulevaa mallia pöydän keskelle asetettuun isoon paperiin.

Ensimmäisenä asiana nousi esiin, että olisi hyvin tärkeää tavata kohderyhmän nuoret säännöllisesti. Osaa ryhmän nuorista on hyvin vaikea tavoittaa, minkä esimerkiksi tekemäni haastattelu osoitti. Puhuttiin siitä, miten sähköisestä hakemuksesta on tullut eräänlainen toimeentulotukiautomaatti. Esimies painotti asiakkaiden tapaamisen merkitystä työskentelyssä pelkän taloudellisen tuen antamisen sijaan.

Tapaamiset lisääntyisivät, jos ne yhdistyisivät kuukausittaisen toimeentulotuen hakemiseen. Tällä tavalla ne saisi juurrutettua automaattiseksi toimintakäytännöksi. Tällä uskoimme myös tapaamisten laiminlyöntien vähentyvän. Vaikka sosiaalitoimesta saa tarvittaessa helposti ja nopeastikin ajan varattua, madaltaa kynnystä, jos tapaamiset on sovittu valmiiksi eikä nuoren tarvitse itse soitella ja varata aikaa. Hyväksi tapaamisväliksi katsottiin vähintään joka toinen kuukausi. Jos asiakas menee esimerkiksi pitkään työharjoitteluun tai esimerkiksi kuntoutukseen, voi hän asioida pidempään yhtäjaksoisesti kirjallisesti. Tällöin työntekijän tulee kuitenkin pitää yhteyttä asiakkaaseen esimerkiksi puhelimitse tai sähköpostilla. Seuraava tapaaminen tulisi sopia aina tapaamisen yhteydessä. Vaihtoehtoisesti työntekijä voi tarjota kotikäyntiä asiakkaan luo. Asiakaslistoja tarkastelemalla työntekijät olivat yksimielisiä siitä, että heillä riittää aikaa tavata heidän omat asiakkaansa vähintään joka toinen kuukausi. Joillakin työntekijöillä osa listan asiakkaista kävi jo hyvin säännöllisesti tapaamisilla.

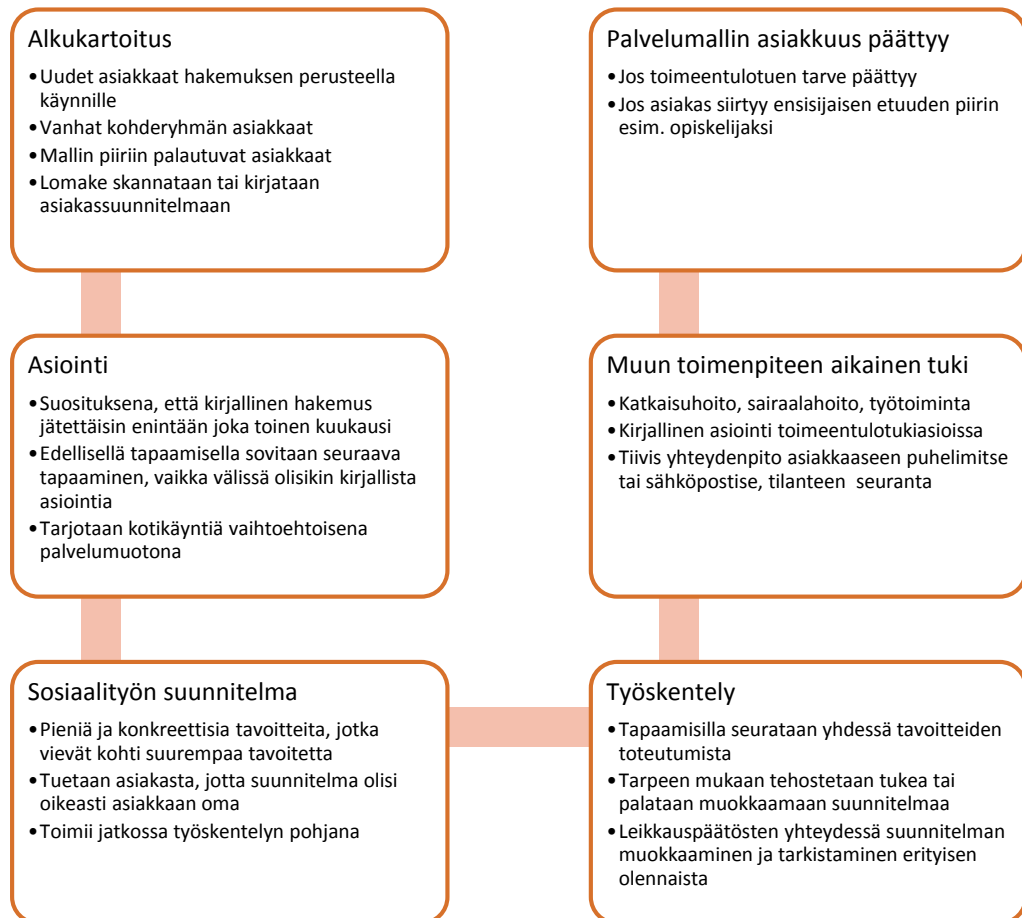
Muutama asiakkaista oli kuitenkin työntekijöille täysin uusia eikä oma työntekijä ollut vielä ehtinyt heitä tavata. Tämänkin takia säännöllisen tapaamisrytmin luo-

minen olisi perusteltua, jotta tällaista tilannetta ei enää muodostuisi. Huolta tapaamisten toteutumisesta nousi niiden asiakkaiden kohdalla, jotka ovat olleet hyvin vaikeasti tavoitettavia ja laiminlyöneet paljon sovittuja tapaamisia ja toimenpiteitä. Heräteltiin keskustelua siitä, miten tällaisessa tilanteessa työntekijä voi toimia, mutta selkeää ratkaisua emme vielä löytäneet. Seuraavaksi kerraksi lupasin tehdä pienen konsultaation lähikuntiin heidän toimintakäytännöistään. Työyhteisöstä löytyi kuitenkin uskoa siihen, että tapaamisrytmi saadaan juurrutettua hyvin käytäntöön. Aiemmin syksyllä toteutettiin uudistuksia toimeentulotuen kirjallisesä käsittelyssä ja valtaosa asiakkaista otti sen hyvin vastaan. Vaikka säännölliset tapaamiset olisivatkin vanhoille asiakkaille vaikea hyväksyä, tulisivat ainakin kaikki tulevat uudet asiakkaat varmasti omaksumaan säännöllisen tapaamisrytmin helposti.

Säännöllisestä tapaamisrytmistä sopiminen oli aamupäivän tärkeintä antia. Muutenkin tuleva toimintamalli sai pääpiirteensä tällä tapaamiskerralla. Malliin otettiin mukaan muutamia edellisen kerran harjoituksen ideoita. Toimijat pitivät tärkeänä sitä, että tehdään jonkinlainen alkukartoitus ja myös kirjataan se ylös. Käytössä olevassa ohjelmistossa on hyvät alustat kirjaukselle. Kirjaukset tehdään oman muistin tueksi, mutta tällä varaudutaan myös siihen, jos työntekijät vaihtuvat. Kottiin tarvetta sille, että olisi jokin yhtenäinen lomake, jota kaikki työntekijät käyttäisivät. Olin varautunut iltapäivään tuomalla esittelyyn muiden kuntien käyttämiä lomakkeita. Tällä tapaamiskerralla emme kuitenkaan vielä ehtineet valita niistä itsellemme sopivaa.

Kaikki olivat yhtä mieltä siitä, että työskentelyä saadaan tavoitteellisemmaksi tekemällä alkukartoituksen jälkeen kaikille kohderyhmän asiakkaille asiakassuunnitelma asiakaskohtaisine tavoitteineen. Asiakassuunnitelmaan löytyy valmis pohja käytössä olevasta ohjelmistosta, joten se oli työntekijöille vähäisestä käytöstä huolimatta tuttu. Säännöllisillä tapaamisilla seurataan tavoitteiden toteutusta ja tuetaan asiakasta niiden saavuttamisessa. Sosiaalityöntekijä on mukana järjestämässä asiakkaalle hänen tarvitsemiaan palveluita. Mallin toteuttaminen päättyy, jos asiakas ei kuulu enää kohderyhmään. Näin voi tapahtua esimerkiksi työllistymisen tai opiskelupaikan löytymisen kautta. Mallia lähdetään kuitenkin

noudattamaan uudelleen, jos asiakas palautuu kohderyhmään esimerkiksi keskeyttäessään opintonsa.



Kuvio 4. Asiakasprosessi

Aamupäivän tapaaminen jäi lyhyen puoleiseksi, mutta mallinnus saatiin pääpiirteissään hahmoteltua. Lisäksi sovittiin siitä, että aikuissosiaalityö saa oman viikoittaisen palaverin, jossa työntekijä saa mahdollisuuden pohtia kollegojen tuella



asiakastapauksia ja jossa päätetään yhdessä esimerkiksi perusosan leikkauksista. Tämä tuottaa jatkossa asiakkaille tasa-arvoisempaa kohtelua. Idea aikuis-sosiaalityön omasta palaverista nousi esiin edellisen tapaamisen harjoitteen yhteydessä.

### **Kolmas kehittämisiltapäivä**

Kirjoittaessani auki toisen tapaamiskerran tapahtumia muistioksi sekä mallintaessani tulevaa toimintamallia aiemman keskustelun perusteella, tulin siihen tulokseen, että emme ole vielä riittävän valmiita. Yhtenäistä tekstiä muodostaessani huomasin mallissamme vielä aukkoja ja kysymyksiä, jotka vaativat vastausta. Tärkeää oli myös pohtia mallin käynnistämistä käytännössä. Keräsin nämä kysymykset listaksi seuraavaa tapaamista varten. Alkukartoituslomakkeen tekeminen valinta jäi puolitiehen emmekä saaneet laadittua yhteistä toimintaohjetta tilanteeseen, jossa asiakas laiminlyö tapaamiset. Malli jäi vielä niin avoimeksi, että en olisi vielä itse osannut lähteä työskentelemään sen hetkisesti pohjalta.

Siinä kohdassa tein sen ratkaisun, että viimeinenkin iltapäivä varataan vielä mallin hiomiseen aiemmin suunniteltujen motivoinnin keinoihin perehtymisen sijaan. Päätös ei ollut niin helppo, koska tiesin miten kiinnostuneita työkaverini olivat kehittämään omia taitojaan asiakkaiden motivoimisessa ja miten tärkeäksi työvälineeksi tämä taito koettiin. Aika kuitenkin loppui kesken ja jo alussa oli sovittu kehittämistehtävien tärkeysjärjestyksestä. Motivoinnin keinot ilman asiakastyön toimivia raameja ovat aika hyödyttömiä. Jo aiemmissa iltapäivissä oli välähdellyt esiin ajatus, että järjestettäisiin työntekijöille erikseen koulutusta liittyen asiakkaiden motivointiin ja sen menetelmiin.

Viimeinen iltapäivä oli tammikuun loppupuolella ja kaikki pääsivät paikalle. Iltapäivää varten olin kirjoittanut puhtaaksi mallia tai toimintaohjetta edellisen iltapäivän keskustelumme perusteella. Lisäksi olin varautunut listalla kysymyksiä, jotka vaativat tarkennusta. Mukanani olivat myös vastaukset muutamalta lähikunnalta, liittyen heidän tapoihinsa työskennellä kohderyhmämme asiakkaiden kanssa.

Aloitimme lukemalla sen hetkisen mallin ja täydensimme sitä esittämieni kysymysten perusteella. Tärkeimpiä asioita tarkemman pohdinnan alle olivat esimerkiksi se, miten turvataan yhden kohderyhmään kuuluvan henkilön saama tuki tilanteessa, jossa joku muu perheestä hoitaa kaiken asioinnin sosiaalitoimessa. Tällainen tilanne muodostuu esimerkiksi, jos pariskunnasta toinen on opiskelija ja toinen kohderyhmän asiakas. Tämän perheenjäsenen nimi tulee työntekijän asiakaslistaan ja hän saa kutsuja tapaamisille, kuten muutkin kohderyhmän asiakkaat.

Toinen ratkaisua vaativa asia oli pohtia yhteinen toimintakäytäntö tilanteeseen, jossa asiakas ei saavu varatuille ajoille. Mietintämme tukena olivat oman pohdintamme lisäksi Liedon ja Kaarinan sosiaalityöntekijöiden antamat vastaukset heidän toimintakäytännöistään. Asiakkaan laiminlyödessä tapaamisen työntekijän tulee ensisijaisesti soittaa asiakkaalle ja selvittää, miksi hän ei päässyt paikalle. Tämän jälkeen tarjotaan uutta aikaa. Toimeentulotuki maksetaan käsittelyaikojen puitteissa eikä sillä lähdetä kiristämään asiakkaita. Lähikuntien toimintatavat ovat samankaltaisia. Lopullisessa toimintaohjeessa on lisätietoja palvelumallista. Toimintaohje on liitteenä.

Näiden lisäksi käytimme aikaa sen pohtimiseen, miten saamme tehokkaasti mallin käynnistettyä, kun pystyn vielä harjoitteluajan puitteissa olemaan mukana auttamassa. Koin, että uuden toimintamallin aloitusvaihe on kriittinen jatkon kannalta. Vaikka kaikilla toimijoilla oli jo tässä kohtaa kova innostus päästä toteuttamaan tulevaa työskentelymallia, oli silti tarpeen tehdä jämäkkä ja yhtenäinen käynnistys vielä yhdessä toimijoiden kanssa. Päätimme, että varaan kaikille kohderyhmän asiakkaille ajat heidän omilta työntekijöiltään helmi-maaliskuun vaihteeseen maaliskuun toimeentulotuen käsittelyä varten. Samalla kirjeellä tiedotetaan lyhyesti myös asiakkaille uudesta asiakaspalvelustamme.

Viimeisessä iltapäivässä käsiteltiin vielä edellisellä kerralla kesken jäänyt alkukartoituslomakkeen valinta. Olin etsinyt jo aiemmin kolme erilaista lomaketta, jotka ovat muissa kunnissa käytössä. Mikään niistä ei ollut sellaisenaan hyvä, joten päätimme rakentaa oman lomakkeemme. Lopullisen lomakkeen pohjana toimivat Tampereen kaupungin kehittämishankkeen puitteissa luotu lomake sekä

Siikalatvan kunnassa opinnäytetyönä toteutetun hankkeen lomake. Siikalatvan lomakkeessa oli paljon asioita, joita pidimme hyvänä. Siinä osa kysymyksistä suuntaa jo alkukartoitusvaiheessa ajatuksia asiakkaan tulevaisuuteen ja kartoittaa osaltaan asiakkaan motivaatiota. Asiakkaalle on myös osassa kysymyksistä valmiita vastausvaihtoehtoja, joiden ajattelimme olevan hyviä niille asiakkaille, joille itsestä kertominen on vaikeampaa. Lisäksi Siikalatvan lomakkeessa muutama osa-alue oli mielestämme hyvin kartoitettu, kuten esimerkiksi päihteiden käyttö annosmäärineen. Tampereen lomakkeessa taas asiakkaan perustiedot elämäntilanteesta tulevat paremmin selvitetyksi. Osa kysymyksistä oli myös sellaisia, jotka herättelivät asiakasta miettimään omaa toimintaansa ja sen seurauksia liittyen esimerkiksi päihteisiin ja terveydentilaan. Kokoamamme alkukartoituslomake on liitteissä

Tämän jälkeen yksi työntekijöistä sai mahdollisuuden esitellä muutamia tekemiään suunnitelmia. Hän oli niin innostunut uudesta työvälineestä, ettei malttanut odottaa mallin varsinaiseen käynnistykseen. Hänen kokemuksensa oli, että toisten kanssa suunnitelman teko oli ollut helppoa ja asiakkaan tavoitteet olivat selkeitä, toisten kanssa tilanne oli enemmän jumiutunut. Käytimme iltapäivästä aikaa myös siihen, että mietimme näiden asiakkaiden tilanteita ja vaihtoehtoja. Kyseinen työntekijä sai työskentelylleen tukea kollegoiltaan. Aiemmin sovitun uuden aikuissosiaalityön oman palaverin tarkoitus on juuri esimerkiksi tämä, että tarvittaessa muilta työntekijöiltä saa asiakastilanteisiin tukea.

Lopuksi otettiin vielä toiminnallinen harjoitus, jossa jokainen sai harjoitella suunnitelman tekoa draaman keinoin. Pienen rekvisiitan ja suunnitelman pohjan avulla pareittain heittäydettiin sekä asiakkaan ja työntekijän rooliin. Muut tarkkailivat suoritusta ja tämän jälkeen antoivat työntekijän tavasta työskennellä pienen palautteen. Harjoitus sujui iloisen leikkisästi hyvässä hengessä ja uskon sen palvelleen tarkoitustaan. Harjoituksessa saadun palautteen ja kannustuksen myötä työntekijät saivat hyvät lähtökohdat uuden palvelumallin avulla työskentelyyn.

## 6.5 Tarkistusvaihe

Tarkistusvaihetta varten oli aikataulutettu oma iltapäivä. Tämä viimeinen iltapäivä oli helmikuun alussa ja se oli varattu kokonaan hankkeen arviointiin ja päätökseen. Iltapäivää varten ei ollut valmisteltuna erityistä ohjelmaa. Se oli hyvin vapaamuotoinen ja olin varannut sinne pienet tarjoilut. Esittelin siellä lopullisen tuotoksen toimijoille ja annoin kaikille heidän omat kansionsa. Kansion sisältö on esitelty tarkemmin kohdassa tuotos ja levitys.

Keskustelimme kuluneesta hankkeesta ja annoimme puolin ja toisin palautetta. Kaiken kaikkiaan hankkeeseen oltiin todella tyytyväisiä. Toimijat kertoivat, että iltapäivät eivät olleet tuntuneet heistä työläiltä lisätöiltä arjen keskelle vaan päinvastoin ne koettiin virkistävinä tapahtumina. Kehittämisihtapäivät mahdollistivat pysähtymisen käsiteltävien asioiden äärelle ja niissä oli aikaa rauhassa miettiä uusia ratkaisuja nykyiseen työskentelyyn. Toimintojen kehittymisen kannalta tämä oli tärkeää. Iltapäivissä sai keskittyä yhteen aiheeseen arkisen työskentelyn vaatiessa taas monen eri osa-alueen käsittelyä. Toimijat saivat uutta tietoa ja mahdollisuuden käydä käsiteltävän aiheen tiimoilta arvokeskustelua kollegojen kesken. Tämä on osaltaan vahvistanut jokaisen omaa työskentelyä. Lopullinen malli koetaan hyvin toteuttamiskelpoiseksi ja työntekijälle helpoksi käyttää. Ei tarvitse muuta enää, kuin ottaa ja tehdä, totesi yksi työntekijöistä.

Kehittämishanke antoi osaltaan työntekijöille uutta potkua omaan työhönsä. Yksi työntekijöistä alkoi tehdä asiakkaidensa kanssa asiakassuunnitelmia jo ennen varsinaista käynnistystä. Hän kertoi useasti, kuinka hyvä väline asiakassuunnitelma on. Hän on saanut vanhoistakin asiakkaistaan paljon uutta tietoa ja ymmärrys asiakkaiden tilanteita kohtaan on parantunut. Suunnitelman teko ei lisää hänen työmääräänsä merkittävästi. Samanlaisia asioita on ennenkin keskusteltu ja tavoitteista sovittu. Nyt hän vain kirjaa ne ylös ja niistä jää jälki.

Esimies koki erityisen hienona sen, että raskaan ja vaiherikkaan vuoden jälkeen oli saatu aikaan hyvä hanke. Hänen kokemuksensa oli, että sosiaalityö saa usein turhan negatiivista palautetta. Vastapainona tätä hanketta haluttaisiin jakaa

ja näyttää eteenpäin. Esimies aikoo esitellä mallia kaupungin sosiaalilautakunnassa ja lisäksi hankkeesta annettiin juttuvinkki paikalliseen lehteen.

Puhuimme vielä siitä iltapäivän lopuksi siitä, miltä tuleva mallin käynnistäminen tuntuu ja mikä siinä ehkä jännittää. Päällimmäisenä tunteena työntekijöiden keskuudessa oli innostus. Asiakkaiden kohtaaminen ja tavoitteellisempi työskentely tekee työn tekijöilleenkin mielekkäämmäksi. Hieman mietitystä ja jännitystä aiheutti se, kuinka paljon pystyy työajan puitteissa olemaan yhteydessä asiakkaaseen, joka ei saavu sovituille ajoille. Hankkeen päättyessä kaikki jäivät odottaviin tunnelmiin, sillä ensimmäiset ajat oli varattu helmikuun loppuun.

## 6.6 Viimeistelyvaihe

Viimeistelyvaihe on pitkäkestoinen vaihe, johon kuuluu sekä tuotoksen viimeistely että opinnäytetyöraportin kirjoittaminen (Salonen 2013, 18). Salonen paikan-  
taa viimeistelyvaiheen ajallisesti tarkistusvaiheen jälkeen. Oma viimeistelyvaiheeni jakaantui selkeästi kahteen osaan, joista toinen oli vielä hankkeen aikana ja toinen hankkeen päätyttyä.

Viimeistelyvaiheen toimintoihin kuului ensimmäisten aikojen varaaminen kohde-ryhmän asiakkaille. Tämä tapahtui kolmannen iltapäivän jälkeen sovittuamme siitä, miten mallista tiedotetaan vanhoille asiakkaille. Kävin läpi jokaisen asiakkaan ja varasin heille ajat heidän omalta työntekijältään helmikuun loppuun maaliskuun toimeentulotuen käsittelyn yhteyteen. Neutraalin tiedotuskirjeen laatimiseen tarvitsin vielä työkavereiden mielipidettä. Kirjeellä ei haluttu leimata asiakkaita tai herättää vastarintaa. Kirjeessä oli lyhyesti esitettynä, että sosiaalitoimen palvelussa on muutoksia ja asiakkaan seuraava tapaamisaika. Postitin kirjeet vasta viimeisenä harjoittelupäivänäni. Liian aikaisin lähetetyn kirjeen sisältö olisi voinut jo ehtiä unohtua varattuun tapaamisaikaan mennessä.

Ajanvarausten lisäksi halusin, että tuotos olisi valmis päätösiltapäiväämme mennessä eli harjoittelun viimeisellä viikolla. Koin, että työntekijät tarvitsevat valmiit tuotokset mallin käynnistämisyksikössä ja halusin myös, että valmis tuotos on

mukana yhteisessä arvioinnissamme. Viimeistelin tuotosta harjoittelun viimeisillä viikoilla ja päätösiltapäivässä jaoin jokaiselle heidän omat kansionsa. Valmiin tuotoksen sisältö on kuvattu tarkemmin seuraavassa kappaleessa.

### 6.6.1 Tuotos ja levitys

Kehittämishankkeen tuloksena syntyy yleensä jokin konkreettinen tuotos (Salonen 2013, 19). Tämän kehittämishankkeen puitteissa useampi asia Paimion sosiaalitoimessa ja sosiaalitoimen työntekijöiden työskentelyssä kehittyi. Tapahtui konkreettisia uudistuksia kun esimerkiksi aikuissosiaalityö sai oman palaverinsa. Tärkein kehitys oli kuitenkin aineetonta. Työntekijät motivoituivat nuorten asiakkaiden entistä tehokkaampaan tukemiseen ja saivat työskentelylleen yhteiset raamit ja uusia välineitä. Tärkein tulos, joka saavutettiin, on uudenlaisen työskentelytavan omaksuminen. Työkäytäntö, jossa asiakkaita säännöllisesti tavataan, mahdollistaa asiakassuhteiden rakentumisen, minkä voi ajatella olevan kaiken auttamistyön perusta (Särkelä 2001, 28). Perusasioiden ollessa nyt kunnossa on mahdollista jatkossa kehitellä erilaisia tukimuotoja ja työmenetelmiä.

Työskentelytapa itsessään on aineeton, mutta sen tueksi kokosin kaikille toimijoille kansiot. Kansio sisältää kansilehden, asiakasprosessin prosessikaavion, toimintamallin toimintaohjeen sekä kehittelemämme alkukartoituslomakkeen. Kansiot ovat työntekijäkohtaiset ja sisältävät jokaisen työntekijän oman asiakaslistan kohderyhmän asiakkaista. Esimiehen listassa on kaikkien työntekijöiden asiakkaat.

Kansio auttaa nykyisiä työntekijöitä työskentelemään niin kuin kehittämisprosessin aikana yhdessä sovimme ja päätimme. Kansiossa olevat prosessikaavio sekä seikkaperäinen toimintaohje ovat työntekijän muistin ja työskentelyn tukena jatkossa. Esimerkiksi toimeentulotuen myöntämisessä on myös kaupungin oma ohjeistus, joka sisältää Paimion sosiaalitoimen omia ohjeita erilaisiin tilanteisiin. Nuorten palvelumallin ohje ei ole yhtä laaja, mutta toimintaperiaate on sama. Kun työntekijä ei tiedä mitä tehdä, voi hän kääntyä ohjeistuksen puoleen. Jos jatkossa

sosiaalitoimeen tulee uusia työntekijöitä, on heidän helppo omaksua toimintatapa ohjeistuksen perusteella.

Alkukartoituslomake on hyvä väline asiakkaan tilanteen kartoittamiseen. Sitä mukaillemalla kaikki olennaisimmat kysymykset tulevat kysytyksi. Lomaketta tulee käyttää kaikille nuorille asiakkaille ja sen avulla määrittyy esimerkiksi se, kuuluuko asiakas mallin kohderyhmään. Paimiossa on jo käytäntö, jossa ensimmäistä kertaa toimeentulotukea hakeva henkilö kutsutaan tapaamiselle. Kohderyhmän asiakkaista on kansiossa työntekijäkohtaiset asiakaslistat. Näin työntekijä muistaa ketkä hänen asiakkaistaan kuuluvat kohderyhmään. Asiakaslista vaatinee päivitystä aika ajoin, mutta on silti erittäin hyvä väline, joka auttaa tunnistamaan kohderyhmän asiakkaat kaikkien muiden asiakkaiden joukosta esimerkiksi toimeentulotukihakemusten ruuhkassa.

Tuotos jää Paimion sosiaalitoimen omaan käyttöön eikä sitä julkaista tai levitetä eteenpäin. Tässä raportissa on nähtävissä asiakasprosessin prosessikaavio. Muita tuotoksen osioita ei koeta aiheellisiksi levittää eteenpäin. Toimintatavan muutoksesta on tiedotettu niille asiakkaille, joita uusi toimintatapa koskee. Esi mies esitteli hanketta ja sen tuotosta kaupungin sosiaalilautakunnassa, jotta sieläkin ollaan tietoisia sosiaalitoimen uudistuksista. Hankkeesta annettiin juttuvinkki paikalliseen sanomalehteen, jotta kuntalaiset ovat tietoisia kuntansa tapahtumista. Lehtiartikkeli on nähtävissä raportin liitteissä.

## 7 ARVIOINTI JA POHDINTA

Tämä kehittämishanke oli kaiken kaikkiaan hyvin onnistunut kokonaisuus. Onnistuimme yhdessä toimijoiden kanssa luomaan uudenlaisen ja yhtenäisen raamin nuorten aikuisasiakkaiden kanssa työskentelylle. Säännöllinen tapaamisrytmi yhdistettynä alkukartoitukseen ja suunnitelmallisuuteen luo hyvän pohjan asiakas työskentelylle. Hanke oli ehkä jopa askeleen edellä, jos katsoo 1.4.2015 voimaan tullutta sosiaalihuoltolain muutosta. Uudessa laissa korostetaan, että asiakkaille on tehtävä palvelutarpeen arviointi. Palvelutarpeen arvioinnilla voi tarvittaessa korvata asiakassuunnitelmia tai sitten suunnitelma ja arviointi muodostavat kokonaisuuden, kuten tässä hankkeessa. Uuden lain myötä nuorisotakuu ei ole enää vain ohjeistus vaan laki. Laissa olennaista on omatyöntekijä, joka suunnittelee yhdessä asiakkaan kanssa sosiaalisen kuntoutuksen polun. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015.)

Oman oppimiseni kannalta hanke oli erittäin merkittävä. Itse hanketyöskentely opetti minulle kehittävää työtettä ja vetovastuun ottamista. Harjaannuin suunnitelmallisessa työskentelyssä ja sietämään keskeneräisyyttä. Iltapäivät itsessään opettivat minulle lisää vuorovaikutteisesta työskentelystä. Prosessin kuluessa sain voimaa työkavereistani, jotka kannustivat minua pitkin matkaa ja antoivat palautetta työskentelystäni. Teoriapohjaan perehtyessäni ymmärrykseni nuorten asiakkaiden elämäntilanteista ja siihen johtavista tilanteista on laajentunut huomattavasti. Tätä kautta olen oppinut näkemään myös ratkaisuja asiakkaiden tilanteisiin. Tästä tulee olemaan hyötyä työelämässä myös tulevaisuudessa.

Kehittämishankkeen päättyessä helmikuun 2015 puolella välissä oli olemassa vasta tulevan työskentelyn ideamalli ilman käytännön kokemusta. Nyt huhtikuun puoleen väliin mennessä olen jo ehtinyt osa-aikatyöni ohessa hieman seurata mallin toimintaa käytännössä. Osa kohderyhmän asiakkaista on omaksunut uuden työskentelytapamme erittäin hyvin ja saapuu tapaamisille keskustelemaan työntekijän kanssa. Pienellä joukolla on ollut havaittavissa selkeää muutostilaa ja jo valmiiksi mietittyjä suunnitelmia tulevaisuudelleen.



On kuitenkin monia asiakkaita, joita on edelleen hyvin vaikea tavoittaa tai tavoitettaessa yhteistyö on haastavaa. Erityisesti heidän kohdallaan koko malli ja työntekijät joutuvat eettisten kysymysten äärelle. Onko väärin vaatia tapaamista, jos asiakas ei sitä tahdo? Loukkaako se asiakkaan itsemääräämisoikeutta? Jotkut nuoret varmasti kokevat uudistuksemme holhoamisena ja turhana käyttämisenä. Emme määritelleet malliimme sanktioita toteutumattomista tapaamisista. Toimeentulotuki on viimesijainen perusturva, johon kaikilla on oikeus. Väkinen auttaminen on myös hyvin vaikeaa eikä palvele ketään.

Yleisenä trendinä on, että moni asiointi siirtyy internettiin ja oikeaa ihmistä on vaikea tavoittaa. Tällä mallilla pyritään välittämään nuorille viesti, että apua on tarjolla ja on ihmisiä, jotka oikeasti haluavat auttaa. Toivon syvästi sosiaalityöntekijöiltä jaksamista ja sinnikkyyttä etenkin näiden vaikeimmin tavoitettavien asiakkaiden kanssa, koska he kuitenkin eniten apua tarvitsevat. Uskon itse mallin toimivuuteen pitkällä tähtäimellä, koska se mahdollistaa luottamuksellisten asiakassuhteiden muodostumisen. Tämä asiakassuhde muodostuttuaan taas toimii pohjana kaikelle muulle mahdolliselle auttamistyölle.

Tämän kehittämishankkeen pohjalta on mahdollista lähteä toteuttamaan useamman erilaista jatkokehittämishanketta. Yhdeksi kehittämiskohteeksi voisi Paimion sosiaalitoimessa ottaa moniammatillisen yhteistyön kehittämisen. Työvoimapalvelut uudistuivat ja lähtivät kauemmas Paimiosta. Samalla vaihtuivat myös yhteistyökumppanit työvoimahallinnon puolella. Paimiolla on hyvä resurssi nuorisotyössä, joten sosiaalitoimen sekä nuorisotoimen yhteistyötä syrjäytymisvaarassa olevien nuorten auttamiseksi voisi tiivistää. Työntekijöiden motivoinnin keinojen ja asiakastyöskentelyn kehittäminen jäi pois tästä hankkeesta. Siitä aiheesta saisi vielä oman hankkeensa. Paimion sosiaalitoimi hyötyisi myös asiakaspalautejärjestelmästä ja etenkin sellaisesta, jonka kautta nuorten olisi helppo vaikuttaa.

Kehittämishankkeeseen lähdettiin alun perin ajatellen lähinnä niitä noin kolmekymmentä paimiolaista nuorta, jotka elävät pelkän toimeentulotuen varassa ja ovat suuressa riskissä syrjäytyä yhteiskunnasta. Yhteiskunnan tasolla on kui-

tenkin menossa useampia sellaisia hankkeita tai uudistuksia, jotka monella tavalla vaikuttavat näiden paimiolaisten nuorten sekä kaikkien vastaavassa tilanteessa olevien henkilöiden elämäntilanteisiin ja tulevaisuuteen. Paimiosta esimerkiksi vietiin pois oma työvoimatoimisto, joka sekin oli jo valmiiksi hyvin heikosti avoinna asiakkaille. Tuleeko sote-uudistus viemään mahdollisesti myös sosiaalityön resurssia pois tai kauemmas asiakkaista, jolloin heikoimmassa asemassa olevat kuntalaiset ovat entistä enemmän oman onnensa varassa?

Entä miten vaikuttaa toimeentulotuen siirtäminen Kelaan? On mahdollista, että se vapauttaa paljon sosiaalityön resursseja asiakastyöhön ja ehkä muuttaa asiakastyön luonnetta vähentäen siitä julkisten varojen jakamiseen liittyvää kontrollia. Toisaalta Kela voi viedä toimeentulotukea viimesijaisesta harkinnanvaraisesta tuesta enemmän perustulomaiseen suuntaan. En ota kantaa siihen, onko perustulo hyvä vai huono asia. Nostan kuitenkin esiin huoleni siitä, tavoittaako kukaan auttamistaho silloin näitä nuoria, kun taloudellinen tuki kulkee automaattisesti isojen järjestelmien kautta.

Lopputyölläni haluan osaltani puolustaa ja vahvistaa sosionomien roolia aikuis-sosiaalityön työkentällä. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennusosuus erittelee sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan työtehtäviä lähinnä asiakasprosessin päävastuun kautta. Tämän vastuun ja asiakasprosessin seurannan sekä erinäisten päätösten teon nähdään kuuluvan sosiaalityöntekijälle sosiaaliohjaajan vastatessa monista muista asiakastyön tehtävistä. (STM 2007, 40-42.) Kyseenalaistan hieman tämän rakenteen tarpeellisuutta ainakin pienissä organisaatioissa. Paimiossa kaksi kolmesta sosiaalityöntekijästä työskentelee alemmalla korkeakoulututkinnolla vastaten sekä omista asiakasprosesseistaan että toteuttaen konkreettista ja monipuolista asiakastyötä.

Tampereen ammattikorkeakoulussa toteutetussa opinnäytetyössä selvitettiin sosionomien tehtäviä ja osaamista aikuissosiaalityön työtehtävissä yksiköiden esimiesten vastausten perusteella. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että sosionomit tekevät kaikkia työtehtäviä, joita työkentällä esiintyy ja myös suoriutuminen näistä tehtävistä saa esimiehiltä hyvän arvosanan. (Ahonen & Hänninen 2013.) Vaikka

sosiaalityöntekijän ja sosiaalihjaajan tehtävät haluttaisiinkin pitää erillään, on sosionomeille ja sosiaalihjaajille selkeä tarve kenttätöskentelyssä. Sosiaalihjaaja voisi olla lähellä asiakasta ja keskittyä asiakastyöhön täydellä panoksellaan. Sosionomien kompetenssialueisiin kuuluu kuitenkin vahva asiakastyön osaaminen. Tätä osaamista on esimerkiksi asiakkaan osallisuuden ja voimavarojen tukeminen, asiakasprosessiosaaminen sekä erilaisten työmenetelmien hallinta. Sosionomi tuntee myös palvelujärjestelmän ja osaa ohjata asiakasta eteenpäin tai työskennellä osana moniammatillista verkostoa. (Sosiaalialan ammattikorkeakouluverkosto 2010.)

## LÄHTEET

Ahonen, T. & Hänninen, H. Sosionomin (AMK) osaaminen aikuissosiaalityössä. Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu.

Allardt, E. 1975. Att ha, att älska, att vara. Om välfärd i Norden. Lund: Argos.

Arnett, J. 2004. Emerging adulthood: The winding road from the late teens through the twenties. Oxford University press.

Ek, E; Saari, E.; Viinamäki, L.; Sovio, U. & Järvelin, M. 2004. Nuorten aikuisten työelämästä syrjäytyminen ja sosiaaliturvan käyttö. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 76. Helsinki: Kela.

Euroopan komissio. 2012. Sosiaaliturvaoikeudet Belgiassa.

Europaeus, M. & Koivisto, O. 2009. Aikuissosiaalityön helmet Tampereen seutukunnassa. Tampereen seudun aikuissosiaalityön kehittämishankkeen AKSELI:n loppuraportti.

France, A. 2008. From being to becoming: the importance of tackling youth poverty in transitions to adulthood. Signs: Social policy and society. A journal of the social policy association. Vol. 7, part 4, October 2008, 495-503.

Hatfield, E.; Cacioppo, J. & Rapson, R. Emotional contagion. Viitattu 22.04.2015

<http://www.elainehatfield.com/ch50.pdf>

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Jetsu, P. 2009. Aina ne yrittää auttaa. Sosiaalitoimiston asiakkuus työttömien ja ammattikouluttamattomien alle 25- vuotiaiden nuorten kertomana. Tampere: Tampereen yliopisto.

Jokinen, A. 2008. Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa. Teoksessa Jokinen, A. & Juhila, K. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.

Kananoja, A.; Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2011. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Kokko, R. 2013. Työttömien nuorten syrjäytymisen ehkäiseminen Siikalatvan kunnassa. Ylivieska: Centria ammattikorkeakoulu.

Koskiluoma, K. 2015. Osallistava sosiaaliturva. Talentia 03/2015, 2.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

Lavikainen, E. 2014. Monenlaisia nuoria, yhdenlaisia toiveita. Teoksessa Gratschel, A.; Paakkunainen, K.; Souto, A. & Suurpää, L. 2014. Nuorisotakuun arki ja politiikka. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 177–182.

Nuorisotakuu. 2015. Kirje nuorisotakuun alueellisille ja paikallisille toimijoille. Viitattu 20.04.2015

[http://www.nuorisotakuu.fi/files/36290/Nuorisotakuun\\_tavoitteet\\_ja\\_sisalto\\_-\\_Kirje\\_nuorisotakuun\\_alueellisille\\_ja\\_paikallisille\\_toimijoille.pdf](http://www.nuorisotakuu.fi/files/36290/Nuorisotakuun_tavoitteet_ja_sisalto_-_Kirje_nuorisotakuun_alueellisille_ja_paikallisille_toimijoille.pdf)

Paimion kaupunki 2013. Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2014–2017. Viitattu 19.9.2014

[http://www.paimio.fi/files/2800/LASTEN\\_JA\\_NUORTEN\\_HYVINVOINTISUUNNITELMA\\_2014-2017.pdf](http://www.paimio.fi/files/2800/LASTEN_JA_NUORTEN_HYVINVOINTISUUNNITELMA_2014-2017.pdf)

Palokari, S. 2015. ”Kelpaan kelle vaan”. Lapsen maailma 01/2015. Viitattu 13.4.2015

<http://lapsenmaailma.fi/teemat/kasvu/kelpaan-kelle-vaan/>

Palola, E.; Hannikainen-Ingman, K. & Karjalainen, V. 2012. Nuoret koulutuspudokkaat sosiaalityön asiakkaina. Tapauksitutkimus Helsingistä. Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos.

Payne, M. 2005. Modern Social Work Theory. Hampshire: Palgrave Macmillan.

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Raunio, K. 2004. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Raunio, K. 2006. Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.

Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön - opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 72. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Sarvimäki, P. & Siltaniemi, A. 2007. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:14. STM: Helsinki.

Sosiaalialan ammattikorkeakouluverkosto. 2010. Sosionomi (AMK) kompetenssit. [www.innokyla.fi](http://www.innokyla.fi) > Sosiaalialan ammattikorkeakouluverkosto > Sosiaaliala ammattikorkeakouluissa > Sosionomi (AMK) tutkinto Viitattu 22.04.2015

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. 2010. Arki, arvot, elämä ja etiikka. Sosiaalialan ammattieettiset ohjeet.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2015. Kuntainfo. Viitattu 22.04.2015

[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=13106212&name=DLFE-34114.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=13106212&name=DLFE-34114.pdf)

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2013. Toimeentulotuki. Opas toimeentulotukilain soveltajalle.

Suomen perustuslaki 731/1999

Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.

Tamminen, L. & Eskelinen, J. 2013. Komerot – kadotettujen nuorten tarinoita. Helsinki: Osuus-kunta IVA.

Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2014. SotkaNet. Viitattu 11.09.2014

<http://uusi.sotkanet.fi/portal/page/portal/etusivu/hakusivu/tulossivu?currentEvent=newPermalink>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2010. Suomalaisten hyvinvointi 2010. Viitattu 11.09.2014

<http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/8cec7cec-5cf3-4209-ba7a-0334ecdb6e1d>

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Veijola, E. 2005. Syrjäytymisvaarassa olevat nuoret ja Omaura. Seurantatutkimus Omaura-toimintaan osallistuneiden nuorten elämänvaiheista 1995-2001. Opetusministeriön julkaisuja 2005:33. Helsinki: Opetusministeriö.

Välimaa, O. 2008. Kunnallisen aikuissosiaalityön rajat ja ammattietiikka pitkäaikaistyöttömien kohtaamisessa. 175-195. Teoksessa: Jokinen, A. & Juhila, K. 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.